



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

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

**TEMA:**

HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y SU APORTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD EDUCATIVA ISLA DE BEJUCAL, CANTÓN BABA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

**AUTORA:**

ALBARIO AVEIGA KATHERINE JESCENIA

**TUTORA:**

MSc. TOBAR VERA SANDRA LIDIA

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a mi padre Roberto Armando Albario Moreno que siempre a esta hay conmigo de base fundamental brindándome su apoyo incondicional en todo momento, a mi madre Jessica Jesenia Aveiga Valarezo por toda su ayuda en el largo transcurso de mi carrera, y a mi abuela Gloria Amarilis Moreno Espinoza quien me ha inculcado los valores y me ha brindado su apoyo para seguir adelante tanto en mi vida personal como profesional.

A mi hermano Alexander, A mi novio Jefferson y a mi prima Jennifer que son mis confidentes en todo el trayecto de mi vida estudiantil y a todos aquellos por que han estado siempre hay conmigo en las buenas y en las malas dándome la mano y brindándome todo su apoyo y amor para poder seguir adelante sin desmayar y cumplir con mi meta de ser una licenciada en secretariado ejecutivo bilingüe.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar esta meta de ser licenciada en Secretariado ejecutivo Bilingüe de la universidad técnica de Babahoyo.

A quienes conforman la facultad de ciencias jurídicas sociales y de la Educación quienes nos compartieron sus conocimientos durante el trayecto de la carrera.

Después de tantos años de tantos años de esfuerzo, sacrificio, dedicación, tristezas y grandes alegrías llego el gran día en que miraría así atrás el camino recorrido y diría me costó bastante, pero lo logre cumplí con mi meta de ser una profesional.

## RESUMEN

El presente estudio de caso con tema herramienta informáticas y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejucal” cantón Baba provincia de Los Ríos, es una institución educativa dedicada a preparar a los niños de los sectores locales y aledaños, además que el departamento objeto de estudio es un pilar fundamental en cualquier institución, enfocado en velar por la seguridad e integridad de los trabajadores, además que se encarga de realizar las gestiones administrativas internas y compartirlas con las demás áreas, el cual tuvo como principal método de recolección de datos que fue la encuesta y se pudo detectar ciertas falencias que afectaban las actividades realizadas, se aplicó el método deductivo porque permite que la información pase del formato particular al general.

Al final se pudo evidencia que las colaboradoras no están utilizando las herramientas informáticas que dispone el establecimiento, por el cual los procesos administrativos se realizaban con cierta lentitud, las cuales ponían presión a los demás departamentos y como recomendación principal es capacitar a todas secretarías sobre los beneficios que provee la tecnología a la hora de realizar sus actividades, con el fin de evitar inconvenientes que pongan en juego sus trabajos y la imagen de la institución.

**Palabras claves:** Educación, Herramientas Tecnológicas, Capacitar, Procesos Administrativos.

## **ABSTRACT**

The present case study with computer tool theme and its contribution in the administrative processes in the secretaries of the department of human talent of the educational unit "Isla de Bejucal" canton Baba province of Los Ríos, is an educational institution dedicated to preparing children of the local and neighboring sectors, in addition to the fact that the department under study is a fundamental pillar in any institution, focused on ensuring the safety and integrity of the workers, in addition to being in charge of carrying out internal administrative procedures and sharing them with the other areas. , whose main method of data collection was the survey and it was possible to detect certain shortcomings that affected the activities carried out, the deductive method was applied because it allows the information to pass from the particular format to the general one.

In the end, it was found that the collaborators are not using the computer tools that the establishment has, for which the administrative processes were carried out with some slowness, which put pressure on the other departments and the main recommendation is to train all secretaries on the benefits that technology provides when carrying out their activities in order to avoid inconveniences that put their jobs and the image of the institution at stake.

**Keywords:** Education, Technological Tools, Training, Administrative Processes.

# INDICE

## Contenido

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVO.....	5
SUSTENTÓ TEORICO .....	6
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	16
RESULTADOS OBTENIDOS .....	17
SITUACIONES DETECTADAS.....	18
SOLUCIONES PLANTEADAS .....	20
CONCLUSIONES.....	22
BIBLIOGRAFÍA.....	23
ANEXOS .....	24

# INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado herramienta informáticas y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejucal” cantón Baba provincia de Los Ríos, tiene como finalidad demostrar que los recursos informáticos hoy en día brindan un apoyo sustancial a las secretarías de cualquier institución u organización en reforzar de la mejor manera los procesos administrativos que ahí se realizan, además de exponer las falencias que afectan desde hace tiempo por la mala manipulación de estas herramientas.

El trabajo se llevó a cabo en el departamento de talento humano de la unidad educativa "isla de Bejucal" perteneciente a una de las principales parroquia del cantón Baba, es una entidad de educación cuya principal función es orientar a los niños, jóvenes y prepararlos para su desenvolvimiento ante la sociedad, impartiendo temas conocimiento general que puedan aplicar en su vida diaria, una institución de carácter público con jornadas matutina y vespertina, que debido a los sucesos ocurridos por la pandemia se encuentra inhabilitada y trabajado de manera virtual para no tener riesgos de contagios innecesarios.

El estudio de caso sigue los lineamientos de investigación de la carrera secretariado ejecutivo bilingüe con el tema tecnología de la información y la comunicación en las empresas y su sub línea software aplicado a procesos empresariales, se realizó principalmente en el departamento de talento humano de la unidad educativa “isla de Bejucal” busca demostrar en como las herramientas informáticas mejoran las actividades realizadas en los procesos administrativos y más en tiempos de pandemia donde es indispensable manejar equipos de computación a su totalidad para desempeñar un rol en una institución, las secretarías deben estar capacitadas para no tener inconvenientes que entorpezcan las actividades de los compañeros de otras áreas.

La metodología aplicada fue de tipo descriptiva, con la cual se descubrió indicios muy claros de la mala manipulación de programas informáticos de gestión administrativa,

destacando que existe un problema interno que si no se resuelve puede generar problemas a largo plazo poniendo en riesgo la integridad de la institución, se debe dar seminarios y capacitar a las colaboradoras para que puedan extraer todo el potencial posible y conozcan a fondo los beneficios que estas herramientas digitales ofrecen.



## DESARROLLO

El trabajo de investigación tiene como punto de inicio el departamento de talento humano de la unidad educativa "Isla de Bejucal" y debido a las nuevas normas estipuladas por el ministerio de educación por motivo del covid-19, la institución se encuentra cerrada al público en general y su personal administrativo trabajan de una manera especial para respetar los protocolos de seguridad y evitar el contagio que ponga en riesgo su salud o la de su familia, las secretarias realizan sus horas completas de trabajo, pero se detectan ciertos fallos a la hora de emplear las herramientas informáticas en sus jornadas diarias.

Existen varios inconvenientes con el uso de las herramientas informáticas, que da mucho de qué hablar en estos aspectos, los procesos administrativos están por debajo del promedio que otras instituciones educativas ofrecen, se debe entender que el área de talento humano es uno de los pilares fundamentales en una institución y si dicho pilar no cumple con las funciones adecuadamente, esto puede generar problemas que afecten a todos los trabajadores, las secretarias deben prepararse ya sea por medio de capacitaciones que amplíen su margen de conocimientos y exploten los beneficios de estas herramientas de autoayuda para crecimiento de todo el departamento y así brindan un servicio óptimo y de calidad.

Su estructura organizacional está compuesta por el organismo regulador de educación del estado ecuatoriano, a su vez de la dirigencia principal de la institución como lo es el rector que gestiona en conjunto del departamento de talento humano las acciones de cada proceso, se encarga de efectuar los desarrollos administrativos de toda el área, además de intervenir por la seguridad de sus empleados, hoy en día a raíz de la pandemia del coronavirus se han fomentado normas de protección para evitar que los trabajadores internos no se contagien, puesto que no siempre podrán trabajar desde sus hogares, gracias a la inmunización de la vacuna se puede ingresar nuevamente a la institución, respetando distanciamiento, y desinfectando el área dónde se realizan las actividades diarias.

## JUSTIFICACIÓN

A lo largo de los años las herramientas informáticas han tomado gran relevancia en el campo educativo esto a su vez que evolucionan, ayudando al usuario a facilitar sus tareas diarias, estos sistemas digitales de autoayuda dependiendo el área cumplen una función fija, el caso del área de talento humano, los principales programas informáticos son de gestiones administrativas que permiten a la secretaria interactuar con la información recopilada guardarla en un sistema de almacenamiento (pendrive, cd, tarjetas de memoria) o en la nube de la institución que permite que dicha información sea compartida con los demás departamentos agilizando las tareas diarias.

Este trabajo es de vital importancia en conocer las dos caras que existen con respecto al uso de las herramientas informáticas, las colaboradoras no aprovechan todos los beneficios que estos podrían brindar, a su vez se observó cómo dependen de antiguas formas de recolección de datos y no por medio de equipos de computación, esto tiene ciertos fallos como lo es el retraso de documentación importante a otras áreas, malas gestiones administrativas y contables lo que significativamente dan de qué hablar, por ello el estudio de caso con el tema herramienta informáticas y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejucal” plantea en primera instancia detectar el origen del problema para luego sugerir recomendaciones que permitan a la secretaria dominar y adaptarse a los programas informáticos y así puedan agilizar sus trabajos.

El aporte del trabajo se resume a cómo se debe implementar correctamente los software de gestión administrativa en el departamento de talento humano, el ministerio de educación en conjunto con la presidencia del Ecuador invierten grandes cantidades de dinero a las instituciones educativas para que mejoren sus actividades y ofrezcan así un servicio de calidad al público general, debido a la pandemia éstas se han limitado a tal punto que han optado por invertir en la parte tecnológica, con esto las escuelas y colegios cuentan con equipo de primera

calidad, pero a su vez sus trabajadores no son capacitados para que empleen estas herramientas tecnológicas.

Los beneficiarios de este trabajo investigativo está destinado a las secretarias del departamento de talento humano, de la unidad educativa “Isla de Bejucal” del cantón Baba provincia de Los Ríos, puesto que al desempeñar un rol importante como es coordinar los planteamientos administrativo, crear planes estratégicos y asegurar el bienestar del personal de la institución, las secretarias deben resolver cualquier inconveniente que llegue al área en el menor tiempo posible, para ello deben estar capacitadas para utilizar las herramientas digitales de la mejor forma.

## **OBJETIVO**

Demostrar como las herramientas informáticas mejoran los procesos administrativos en las secretarias del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejucal” del cantón Baba provincia de Los Ríos.

De una u otra forma las herramientas informáticas se han innovado con el pasar de los años tomando relevancia importante en las empresas que las aplican, aprovechando todos sus beneficios y sacando ventaja ventajas de ellas, las secretarias del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejucal” no disponen de un uso acertado a los programas informáticos que el ministerio de educación dicta para desempeñar las actividades de los procesos administrativos, su bajo desempeño ha sido crítica de otros departamentos al entorpecer las actividades por usar método antiguos de almacenamiento de datos, se debe tomar cartas en el asunto no remplazando a las secretarias que han dedicado años de labor, sino capacitarlas para que usen mejor los sistemas de gestiones administrativas.

## SUSTENTÓ TEORICO

### Herramientas Informáticas

Según Sousa (2019) El término Tecnología se usa a menudo en todos los campos existente, La palabra deriva del griego “techno” que significa voluntad, habilidad, conocimiento, camino, regla, habilidad, herramientas y “logos” que significa ciencia, palabra, aprendizaje y estado mental. No existe un término único para la tecnología educativa. Diferentes países utilizan diferentes términos y sinónimos como tecnología de la educación, equipamiento educativo, recursos audiovisuales, tecnología didáctica

Las herramientas informáticas siempre han sido una ayuda sustancial en el campo laborar y desde su implementación en el sistema de estudio, han dado mejores resultados en la enseñanza, apoyando al docente en crear estrategias que sirvan para inculcar al estudiante, uno de los ejemplos más claros son los vídeos educativos y plataformas multimedia de enseñanza, hoy en día las llamadas Tics en la educación se han convertido en referencia para aquellos países que los sistemas educativos son deficientes y estás apoyan desde el hogar por medio de equipos tecnológicos.

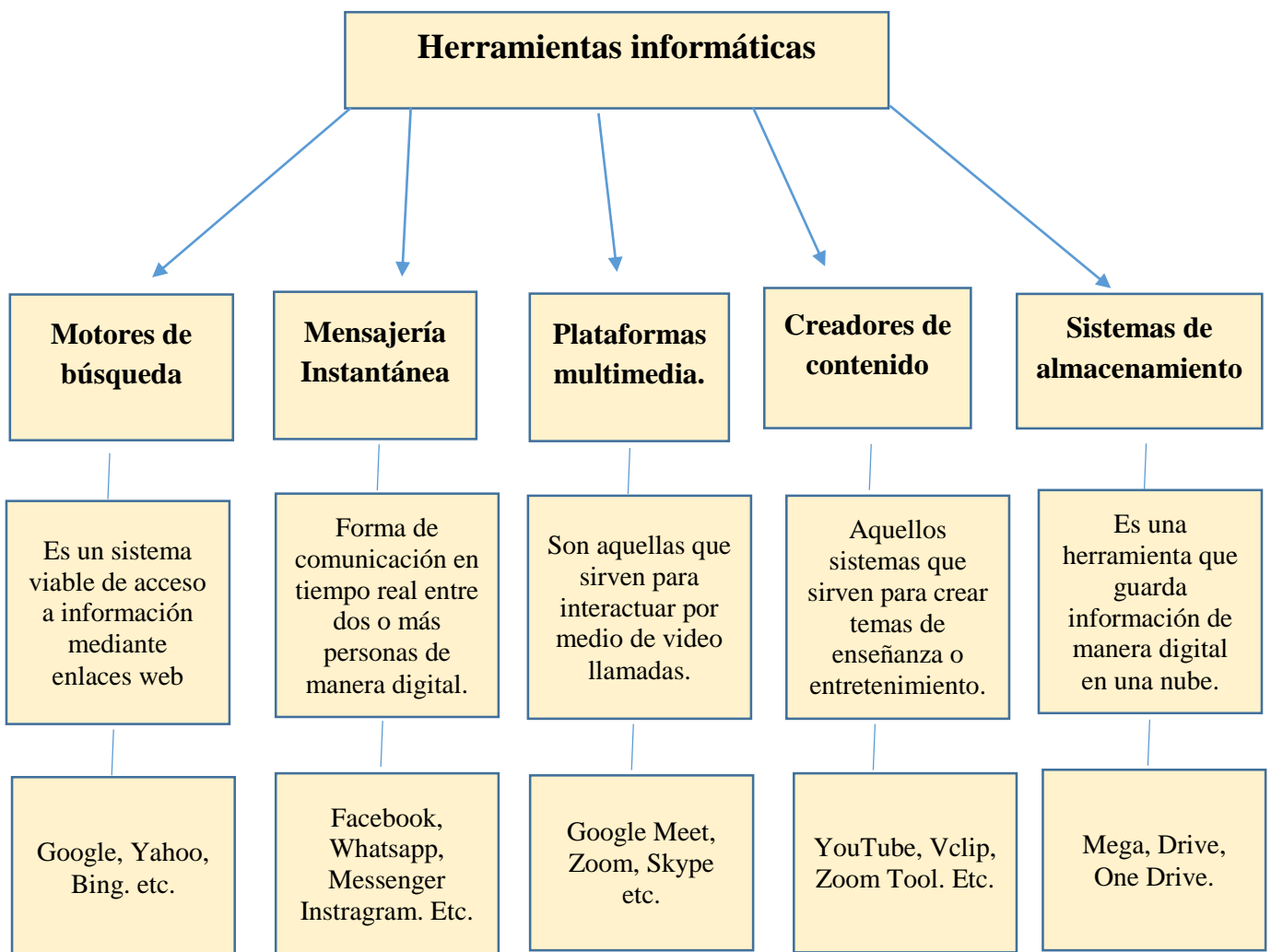
Como un medio didáctico las tics han sido empleadas desde el comienzo de la era tecnológica dando paso a nuevas estrategias de enseñanza. Según Vera (2017):

Las herramientas informáticas son un recurso novedoso que llama la atención de los estudiantes que se adentran en ellos, cada programa digital cuenta con un interfaz diferente de audio, vídeo, imágenes, gráficos etc. Estas buscan incentivar al usuario aprender de una manera diferente a lo convencional, es importante ir adaptándose a ello porque con el pasar del tiempo las tecnologías serán el diario vivir, el mundo avanza a pasos agigantados y es la tecnología el punto fuerte de ello.

Estás herramientas además ayudan a tener una fácil comunicación con personas que no estén cerca, como lo son las mensajería instantánea por las redes sociales (Facebook, WhatsApp e Instagram) mientras que los correos electrónicos están enfocados más al tema corporativo, educativo o de salud.

Los motores de búsqueda hoy por hoy son las herramientas tecnológicas más empleadas a nivel mundial, puesto que sin ella dirigirnos a un sitio en especial sería difícil, la web sin duda alguna es algo inmenso un cúmulo de información que debe ser aprovechada de la mejor manera. En la educación se la emplea como medio de comunicación y de tareas, más en lo que va de la pandemia se han popularizado en la educación básica, al no tener otro medio de enseñanza debido a la suspensión de clases presenciales se optó por la educación virtual.

### **Clasificación de las herramientas informáticas.**



**Elaborado por: KATHERINE JESCENIA ALBARIO AVEIGA**

Es fundamental reconocer los aportes que las tecnologías nos dan, sirven para muchos propósitos entre ellos mejorar la calidad del sistema educativo, esto se ve reflejado en como la educación virtual se convirtió en el sustituto perfecto como herramienta de aprendizaje en tiempos de pandemia al no poder asistir a un salón de clases, las estrategias de enseñanzas son un poco similares que al de las clases presenciales, pero en esta se evalúa constantemente el sistema cognitivo del estudiantes, puesto que al estar en casa es muy fácil que se distraiga o no tome atención, para ellos los docentes guían a sus alumnos haciendo que cada cierto tiempo deben responder a preguntas y notar que tan concentrados están.

Con el pasar de los años la relevancia con el cual las tecnologías han desempeñado sus roles en los múltiples campos de estudios es extraordinaria, siendo la rama de la medicina la que incorpora más herramientas tecnológicas. Al ser una rama que es indispensable para la vida humana, las tecnologías son muy desarrolladas comenzando por softwares que gestionan tu vitalidad con un escaneo basta para saber cómo te encuentras, esto ha ayudado a miles de personas, incluso gracias a la tecnología se desarrolló la vacuna contra el covid-19 que está dando resultados increíble y ayudando que de a poco las cosas se normalicen y las personas vuelvan a sus áreas de trabajos o estudios.

Por otra parte las plataformas online son una herramienta indispensables para los estudiantes, es el sitio donde reposa todos sus trabajos del periodo lectivo, es la manera correcta con el cual el docente puede dejarles trabajos para que los estudiantes envíen sus actividades de clase, otros beneficios que aporta es de un sistema de autoayuda donde el profesor deja sus clases grabadas y el alumno puede revisar cuántas veces desee e ir retroalimentándose y estar preparado para futuras preguntas en nuevas clases.

Es así como en la era informática global, cada cierto tiempo se crean nuevas herramientas que será destinado en mejorar la vida del hombre. Según Baldía (2019), “debemos considerar a la tecnología como una parte de nosotros o como una prenda de ropa, puesto que es algo que usamos al diario vivir y es de necesidad para comodidad de la población en general” (p. 74). Es parte de la evolución cibernética, estar centrada en crear cosas que sirvan para satisfacer las necesidades humanas.

La pandemia del covid-19 ha generado a la humanidad a estar en un estado de encierro y precauciones, esto antes de que las vacunas contra el coronavirus fueran creadas, el hombre no tuvo más opciones que estar aislado y desde su hogar trabajar mediante manera virtual, las herramientas tecnológicas han impedido que el mundo se detengan, en el estudio se reforzó por las clases online, las cuales han tenido gran impacto y aceptación, puede que para algunos se les haya dificultado al principio, pero después de dominarlas se darán cuenta que es la mejor opción para evitar el retraso en los estudiantes, que solo esperan que el mundo sea inmunizado para así retornar a los salones de clases.

Antes que se incorporará la educación virtual en el país y que para muchos las herramientas informáticas se conviertan en tendencia, la implementación de estas tecnologías ya se veía reflejado en un salón de clase, desde un punto de vista lógico era fácil notar que el docente utilizaba varias herramientas para su enseñanza que debe formar como estrategia de todos los docentes y era la implementación de un equipo tecnológico y un proyector, esto con finalidad de educar de otra forma al estudiante, reforzar su enseñanza y motivarlos a aprender sobre los recursos informáticos.

Muchas tareas educativas se facilitan utilizando herramientas informáticas como software de edición, las cuales se deben de usar de manera efectiva para ahorrar el tiempo necesario y encargarse de otras actividades. El uso eficaz de las herramientas informáticas hace que cualquier proyecto sea más concreto. Los profesores pueden ayudar a lograr esto explicando las principales herramientas y métodos de los ejercicios prácticos. Las clases se llevan a cabo en una sala equipada con computadoras, pero también puede traer una computadora portátil.

Y en su mejor punto se ha demostrado que la educación va de la mano con las herramientas informáticas, esto se ve reflejado en como la educación ha evolucionado progresivamente en estos años. Según Sobenis (2018), “Los gobiernos deben incentivar, apoyar e invertir en la educación y tecnología, para que en conjunto creen nuevas oportunidades y estrategias de aprendizajes y así el estudiante tenga más oportunidades de adaptarse a la era tecnológica” (p. 61). La implementación de tecnologías en el sistema educativo evita que el estudiante sufra del llamado analfabetismo digital.

## **Tipos de herramientas informáticas estudiantiles.**

Los estudiantes deben ser capaces de utilizar las herramientas digitales básica, las cuales son multitareas, de varios propósitos y funciones tal es caso del paquete Office entre otros que componen los siguientes softwares de información:

- Microsoft Word.
- Microsoft Excel.
- Microsoft PowerPoint.
- Microsoft Access.
- Microsoft Publisher.

Cada una cumple una función en específica que ayuda al estudiante a realizar sus tareas a cabalidad, y desde su creación a comienzos de los años 90 ya ofrecía una amplia variedad de funciones para las grandes compañías del mundo, poco a poco fueron evolucionando hasta el punto que toda la población podía interactuar y trabajar con esta gran herramienta, el caso de Word que es una herramienta de procesamiento de texto, es la más usada por los estudiantes en ella pueden plasmar toda la información para convertirlo en un documento que luego será enviado y receptado por el docente como método de tarea.

La creación de nuevas herramientas informáticas es y será la fuerza impulsora de los avances en computación. A medida que las computadoras se vuelven ubicuas y se vuelven más rápidas y poderosas, surgen nuevas aplicaciones que permiten explotarlas al máximo. Asimismo, con cada la incorporación de tecnología en la educación, nuevas herramientas se crean, definidos por las necesidades de los usuarios para realizar tareas específicas, aumentando la demanda de las mismas y continúe el desarrollo continuo de softwares informáticos y tecnologías.

## **La tecnología en los departamentos educativos.**

La aplicación de la tecnología no solo beneficia a estudiantes y docentes sino también a las secretarías de los distintos departamentos en la institución educativa, tal es el caso en el departamento de talento humano, donde se crean, planifica y guían las técnicas que mejoran las funciones de todas las áreas en conjunto, además se encarga de la seguridad e integridad de



los trabajadores, es un puesto muy importante y la secretaria debe estar atenta a no cometer errores que ralenticen a los demás departamentos.

## **Procesos Administrativos**

La definición clara de gestión administrativa se refiere al funcionamiento u operación, distribución y productividad de las organizaciones. Proviene de la palabra latina “administrare” que significa “servir y administrar o planificar”. En ocasiones, la terminología administrativa se utiliza para nombrar la ciencia social que se conoce como administración de empresas. Esta ciencia se encarga de estudiar la organización, gestión de procesos, y todo resultado de las actividades que se realizan en las empresas.

Los procesos administrativos son fundamentales para el individuo porque es la clave que existe para asegurar el bienestar y prosperidad de la institución, puesto que si no se aplica no se logrará el resultado deseado, por lo que siempre debe estar presente en la empresa u organización. La administración se utiliza en todo el mundo por lo que es global e involucra a cualquier negocio que necesite ser con o sin fines de lucro, con una ejecución adecuada la empresa puede lograr la calidad deseada y también lograr el mejor uso de los recursos, llegando a la base de confianza con los empleados y clientes, por lo tanto, se puede decir que la gestión es un proceso fundamental que debe seguir una empresa.

En los procesos administrativos podemos encontrar tres objetivos principales, los cuales son: social, económico y organizacional, esto demuestra que cada persona dentro de la empresa logra su propósito, si sigue estos objetivos. El motivo de las metas sociales es cooperar para satisfacer el bienestar y las necesidades de la sociedad. Las metas económicas están más enfocadas a obtener mayores beneficios e ingresos económicos en la institución que se ejecuta. Los objetivos organizacionales incluyen la organización de la gerencia de los recursos propiedad de la empresa a través de la optimización y la coordinación.



**Elaborado por: Katherine Jescenia Albario Aveiga**

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

Las nuevas ideas y principios de buen gobierno son producto de un nuevo paradigma de la administración pública, cuya principal característica es repensar y aumentar la relación que existe entre los procesos administrativos y los ciudadanos de un país. Entre otros factores dados sus contenidos, los principios de unos procesos claros exigen que las decisiones administrativas que se tomen se lleven a cabo, se generen y se hagan cumplir de manera inmediata y sin contratiempos.

En organismos gubernamentales como las instituciones pagadas, donde se da un mal uso del capital pero en los procesos administrativos se realizan correctamente, el público en general demanda que las actuaciones de los directores sean cándidas y transparentes en toda circunstancia. Las instituciones educativas deben dar todo de sí y no generar inconvenientes que pongan en riesgo la confianza de los padres de familia. Todos los trámites administrativos se deben realizar de manera eficiente y estable ya que induce y genera mayor seguridad y confianza entre los integrantes de la empresa, por lo tanto, para la propia organización es mejor para su desarrollo y producción. Los resultados son de gran ayuda. Una fuente de ingresos

brutos para una institución, empresa u organización, es uno de sus principales objetivos a alcanzar.

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

En el área administrativa, están obligado a contratar profesionales que muchas veces controlen los procedimientos administrativos, por lo que deben manejar los fondos para garantizar la seguridad y buen uso del mismo. Entonces la función principal es:

- Analizar, controlar, organizar y dirigir las actividades.
- Supervisar la consecución del presupuesto de la empresa en todo momento.
- Planificar programas de formación en temas de gestión de la formación.

Las gestiones administrativas se dividen en: planificación, que es la determinación de escenarios futuros; gestión que es la ejecución de las diversas etapas de los proceso administrativo a través de ella se destaca los factores humanos; y finalmente, el control que se encarga de vigilar que los objetivos se estén cumpliendo a la par. Considerando que Herrera (2020) afirma que “Los proceso administrativo son actividades compuesta por diferentes fases, formando un proceso estructurado de forma única que debe ser organizado, ejecutado, controlado y enlazado entre funciones por áreas, con pasos identificados y seguidos para lograr un fin” (p. 45). La orden debe encajar con los objetivos de la institución, los cuales establecen los criterios y por ello se evalúan los resultados obtenidos por la institución.

La predicción es algo que debemos notar y que se incluye en los objetivos de la planificación, porque antes de comenzar a planificar, tenemos que anticipar ciertos aspectos que pueden afectar la acción a ejecutar. Loo (2017) afirma: “Es bien sabido que con un excelente liderazgo empresarial se pueden lograr grandes resultados en la entrega de los diferentes productos que ofrece una empresa, de ahí la importancia de una buena gestión empresarial” (p. 32). Ante todo, debes saber expresarte con tu equipo, incitarlos a ser mejores que antes y crear un ambiente de confianza donde todos compartan los mismos objetivos.

Las instituciones deben asumir con responsabilidad al elegir una dirección designada que establezca los objetivos en algún departamento, para desempeñar de la mejor forma los procesos administrativos, puesto que de esto se depende realmente el progreso de la organización. Las gestiones administrativas, según Erazo (2019) “conforman diversas actividades por fases que forman un esquema único y estructurado con la organización, ejecución, control e interrelación entre sus principales filas”. (pág. 79). Por lo tanto, con miras a considerar los posibles resultados a futuro, se debe elaborar un plan de manejo que cumpla con las metas.

Las gestiones administrativas representan parte del desarrollo de cada actividad en la vida empresarial. Según Triviño (2019) “El proceso administrativo se creó para explicar y enmarcar la necesidad de toda un área designada diseñada para coordinar las demás funciones de una organización. A su vez, que se rige por medio de pautas esenciales para llevar a cabo un orden de flexibilidad y eficiencia” (pág. 77). La función administrativa está compuesto por un ciclo de etapas o pasos, cuyo principal objetivo es realzar el conocimiento y crear vías que generen ganancias en el departamento y a su vez expanda su filosofía a las demás áreas de toda la institución.

Es importante de coordinar los procesos administrativos a la hora que vamos a emplearlos, porque estos tienen una facilidad de localizar documentos antiguos ya sean de manera física o digital con la finalidad de agilizar los trabajos y poder cumplir con los objetivos del departamento e institución. Según Contreras (2018) afirma: “La coordinación está destinada a guiar los objetivos que propone la empresa donde cada departamento se encarga de coordinar las actividades para que los trabajadores se guíen bajo un esquema el cual compartan interés entre todos, el cual define las metas mismas. (p. 57) Posteriormente organizar la institución de manera interna, la cual favorezca a que sea más fácil de lograr cumplir con los objetivos propuestos.

Es importante destacar que el proceso administrativo es sin duda alguna la llave del éxito de toda empresa, porque con ella se valora el logro individual de cada empleado, es decir fomenta a los profesionales a seguir ciertos pasos que ayuden en su crecimiento y

principalmente obtener los beneficios hacia la empresa. Según Pozo (2018) afirma: “Cuando se dirige una empresa destaca el factor individual de cada trabajador porque de ello se refleja a futuro los éxitos que se puedan dar, entre ello son la selección de personal adecuado con una mente y personalidad ganadora” (p. 48). Se debe resaltar que no solo bastan las ganas para lograr los objetivos impuestos, se debe contar con una conducta e inteligencia que destaquen sobre los demás esto con la finalidad de mejorar progresivamente los procesos administrativos dentro de la institución.

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

Se debe destacar que en el presente trabajo de investigación llamado herramienta informáticas y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejuca” cantón Baba provincia de Los Ríos, se desarrolló con un método deductivo, luego de reconocer las principales falencias que afectan a toda el área de talento humano y luego de las observaciones realizadas a las secretarías en sus jornadas diarias, se visualizaron ciertos puntos en común, además de un estudio cualitativo que relevó que las colaboradoras no emplean las herramientas informáticas para desempeñar tareas de gestión administrativa y esto provoca que las operaciones sean un poco más lentas perjudicando a las demás áreas.

Como principal método de recolección de datos se empleó la encuesta, con ella se pudo detectar ciertos fallos que sirvieron para completar el estudio de caso, este cuestionario estuvo conformado por 8 preguntas de las principales variables del tema de investigación que son herramientas informáticas y procesos administrativos dirigido a las secretarías del departamento de talento humano, como resultado se obtuvo que una parte de las colaboradoras no dominan o no saben que son las herramientas de gestión administrativa volviendo lentos los procesos empleados dentro del área.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

El uso de la encuesta como método de recolección de información, fue indispensable para llegar a un punto final y detectar las falencias que afectan el departamento de talento humano, entre las principales variables debemos destacar que la implementación de herramientas informáticas no es la adecuada, muchas de las colaboradoras optan por métodos antiguos que son más tardados y los procesos administrativos deben ejecutarse con mayor rapidez y solvencia, para ello se deben usar softwares informáticos que las instituciones gubernamentales facilitan para que las instituciones educativas realicen sus jornadas sin ningún retraso.

La encuesta estuvo principalmente dirigida a todas las secretarias del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejucal” Este medio permitió conocer cuáles son los problemas que afectan al área en general, la poca implementación de las herramientas informáticas ya sea por desconocimiento o algún otro factor que crea ciertas dudas entre los demás departamentos en conjunto, debido a los lentos procesos administrativos que se realizan y es algo que se debe cambiar si no surgirán problemas a futuro.

## SITUACIONES DETECTADAS

En este punto se muestra los resultados más relevantes de dos preguntas de las principales variables del estudio de caso dando los siguientes resultados:

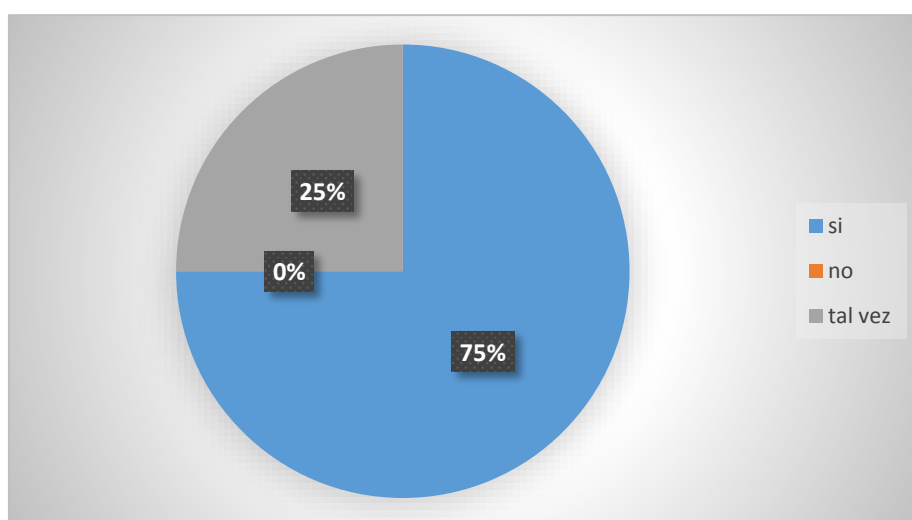
**Tabla #1**

1. **¿Considera usted que las herramientas informáticas dentro del departamento facilitan su trabajo?**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0%
Tal Vez	1	25%

**Figura #1**

Grafico estadístico primera variable (Herramientas Informáticas)



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.



**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

**Análisis:**

En lo que respecta a la primera pregunta, se puede decir que el 75% de las secretarias afirman que las herramientas informáticas facilitan las actividades diarias dando un buen porcentaje de aceptación, mientras que el resto el 25% está en duda en si facilita su trabajo o no.

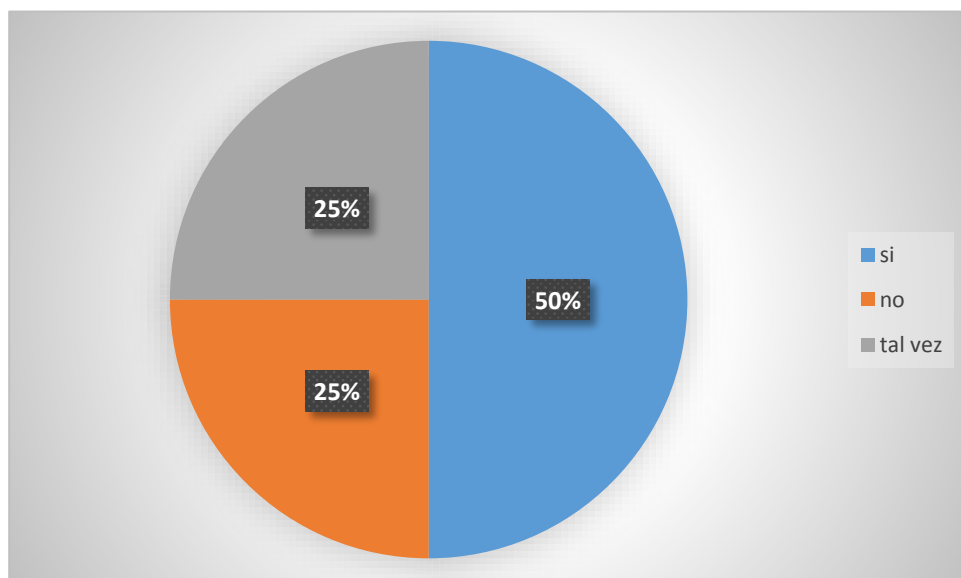
**Tabla #2**

2. **¿Considera usted que los procesos administrativos dentro del departamento se desarrollan con normalidad?**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
si	2	50%
no	1	25%
tal vez	1	25%

**Figura #2**

Grafico estadístico segunda variables (Procesos Administración)



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

**Análisis:**

En este análisis las divisiones son más parejas en lo que respecta a los procesos administrativos se nota que la mitad de las colaboradoras el 50% respondió que las gestiones se realizan de manera correcta, mientras que el 25% desmiente eso e indica que son lentas mientras que el último 25% está en duda.

## **SOLUCIONES PLANTEADAS**

En ciertos puntos encontrados debido a los datos recabados por la encuesta, se logró identificar la problemática del trabajo de investigación con el tema herramienta informáticas y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejucal” cantón Baba provincia de Los Ríos, se observó que las colaboradoras tienen problemas a la hora de ejecutar las tareas de gestión administrativas debido a que no utilizan las herramientas informáticas que la institución les provee, esto genera cierta lentitud a la hora del traspaso de información a otros departamentos, generando inconvenientes que afectan no solo a las áreas en conjunto sino a toda la institución.

Con el trabajo de investigación casi terminado, se pudo localizar la problemática que afecta a todo el departamento, y con esto se puede exponer las siguientes recomendaciones, la institución educativa debe planificar capacitaciones que ayuden a las secretarías con el dominio de las herramientas informáticas y así puedan implementar los software de gestión administrativa, esto con finalidad de evitar técnicas antiguas que ralentizan las actividades de las demás secretarías y departamentos en conjunto.

La unidad educativa “Isla de Bejucal” debe solicitar al ministerio de educación que envíen personal que ayude con las capacitaciones a las secretarias, no solo al departamento de talento humano sino de toda la institución, debido que con la evolución de la tecnología cada año surgen nuevas herramientas digitales y es importante no quedar desactualizados de temas así y evitar el llamado analfabetismo digital, todo esto con la finalidad de evitar inconvenientes a futuro que pongan en riesgo el nombre de la institución.

## CONCLUSIONES

En conclusión al estudio de caso, quedo demostrado que las secretarias del departamento de talento humano de la unidad educativa “Isla de Bejucal” no están capacitadas para usar herramientas digitales de gestión administrativas, esto se dio conocer una vez aplicada la encuesta a cada una de las secretarias del área, muchas de ellas demostraron dudas al responder y está claro que existen ciertos inconvenientes con los demás departamentos con la lenta disposición del traslado de información por las técnicas administrativas antiguas que implementan.

El departamento en si tiene una función muy importante aparte de los procesos administrativos que se realizan, y es que la seguridad de todos los empleados sea la adecuada, es un área muy importante para cualquier institución sea de carácter público o privado y debe contar con profesionales capacitados para resolver cualquier inconveniente que surja al momento, para ello el dominio informático es muy importante para desempeñar este rol, que cuenta con la plena confianza del jefe y demás trabajadores.

Al final se invita a todas las secretarias a capacitarse sobre el uso de herramientas informáticas, debido a que en la actualidad los trabajos físicos están perdiendo relevancia debido a que son tardíos y fácilmente desechables, mientras que los digitales aceleran las actividades de cualquier cargo sin importar el trabajo que sea y cuenta con múltiples respaldo ya sea en unidades de almacenamiento o en una nube.

## BIBLIOGRAFÍA

- Baldía, A. (2019). *Las técnicas informáticas en las escuelas de educación básica*. Bogotá: Ed. El sueño literario.
- Contreras, M. (2018). *Beneficios de los procesos administrativos en las instituciones de educación básica del sector costa*. Guayaquil: Ed. Enuma.
- Erazo, L. (2019). *Métodos administrativos en las instituciones de educación básicas*. Buenos Aires: Ed. El día.
- Herrera, P. (2020). *Procesos administrativos en tiempo de pandemia*. Quito: Ed. Don Bosco.
- Loor, J. (2017). *Las técnicas administrativas en los municipios de México*. CDMX: Ed. Aldaz.
- Pozo, A. (2018). *Uso de los procesos administrativos en instituciones privadas*. Perú: Tipograf S.A.
- Sobenis, Y. (2018). *“los medio audiovisuales y su implementación en las organizaciones gubernamentales”*. Caracas: Ed. Nuevo día.
- Sousa, A. (2019). *Herramientas informáticas en las instituciones educativas*. México: Ed. Progreso S.A.
- Triviño, M. (2019). *Gestiones Administrativas y su aporte en el área contable*. Panamá: Ed. Balboa.
- Vera, L. (2017). *Los beneficios de las herramientas informáticas en las corporaciones de Perú*. Lima: Ed. Futura.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE  
MODALIDAD PRESENCIAL



Cuestionario de preguntas dedicada a las secretarias del departamento de Talento Humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, Provincia de Los Ríos.

1. ¿Considera usted que las herramientas informáticas dentro del departamento facilitan su trabajo?

Si	
No	
Tal Vez	

2. ¿Cree usted que las herramientas informáticas dentro del departamento están optimizadas para ser usadas en las actividades diarias?

Si	
No	
Tal Vez	

3. ¿Considera usted que deben dar capacitaciones sobre el uso de herramientas informáticas a todas las secretarias de la institución?

Si	
No	
Tal Vez	

4. ¿Usted como secretaria usa siempre las herramientas informáticas que dispone el departamento?

Si	
No	
Tal Vez	

5. ¿Considera usted que los procesos administrativos dentro del departamento se desarrollan con normalidad?

Si	
No	
Tal Vez	

6. ¿Su computador cuenta con programas informáticos de gestión administrativa?

Si	
No	
Tal Vez	

7. ¿Cree usted que es indispensable conocer sobre herramientas informáticas para desempeñar su cargo?

Si	
No	
Tal Vez	

8. ¿Considera usted que los procesos administrativos dentro del departamento son ágiles?

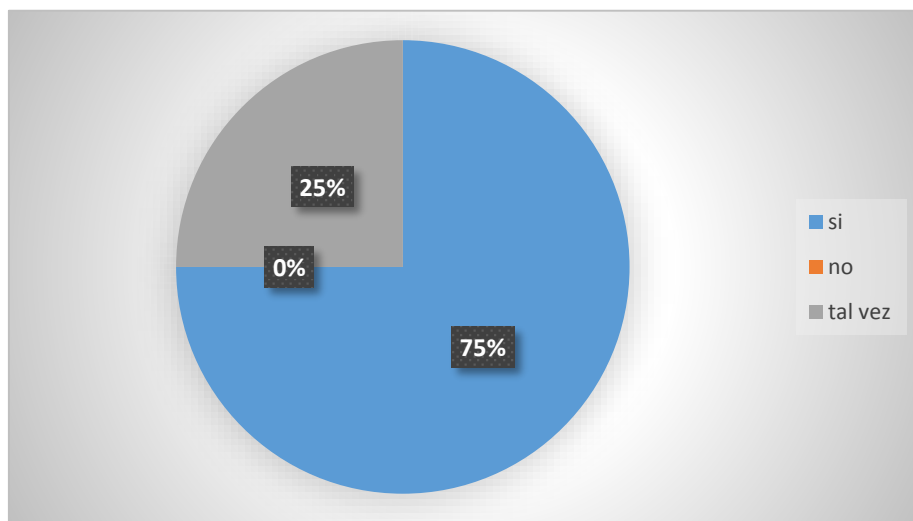
Si	
No	
Tal Vez	

## ANEXO #2 Tabulación de los resultados

1. ¿Considera usted que las herramientas informáticas dentro del departamento facilitan su trabajo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0%
Tal Vez	1	25%

Grafico estadístico



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

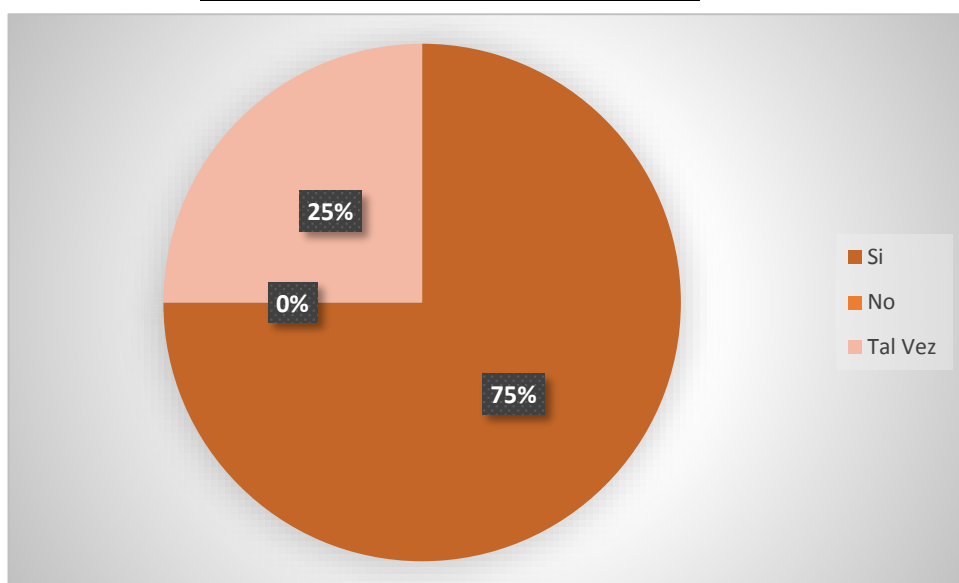
### Análisis:

En lo que respecta a la primera pregunta, se puede decir que el 75% de las secretarías afirman que las herramientas informáticas facilitan las actividades diarias dando un buen porcentaje de aceptación, mientras que el resto el 25% está en duda en si facilita su trabajo o no.



2. ¿Cree usted que las herramientas informáticas dentro del departamento están optimizadas para ser usadas en las actividades diarias?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0%
Tal Vez	1	25%



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

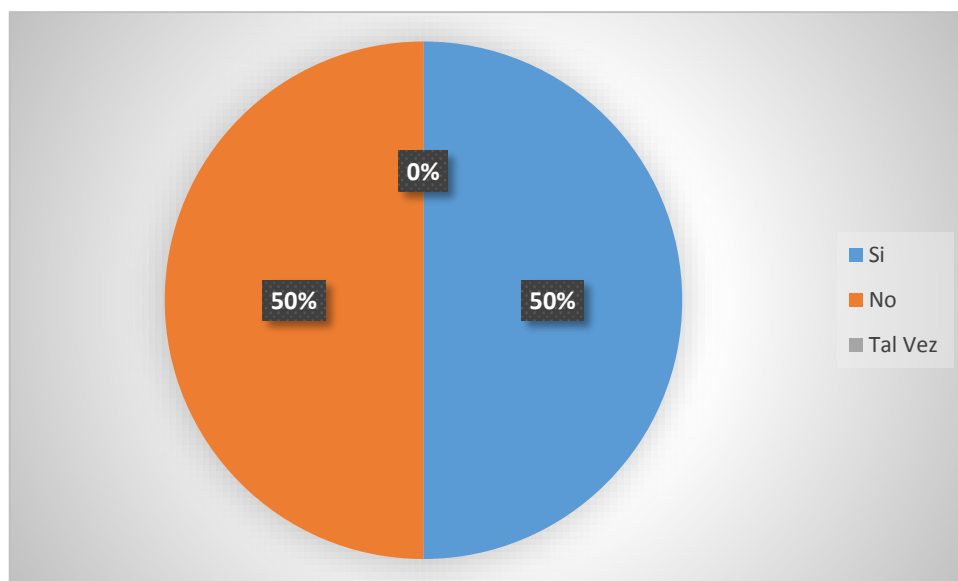
**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

**Análisis:**

Se puede decir que el 75% de las secretarías creen que las herramientas informáticas están optimizadas para desempeñar un mejor rol, mientras que el resto el 25% no sabe si están optimizadas o no.

3. ¿Considera usted que deben dar capacitaciones sobre el uso de herramientas informáticas a todas las secretarias de la institución?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Tal Vez	0	0%



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

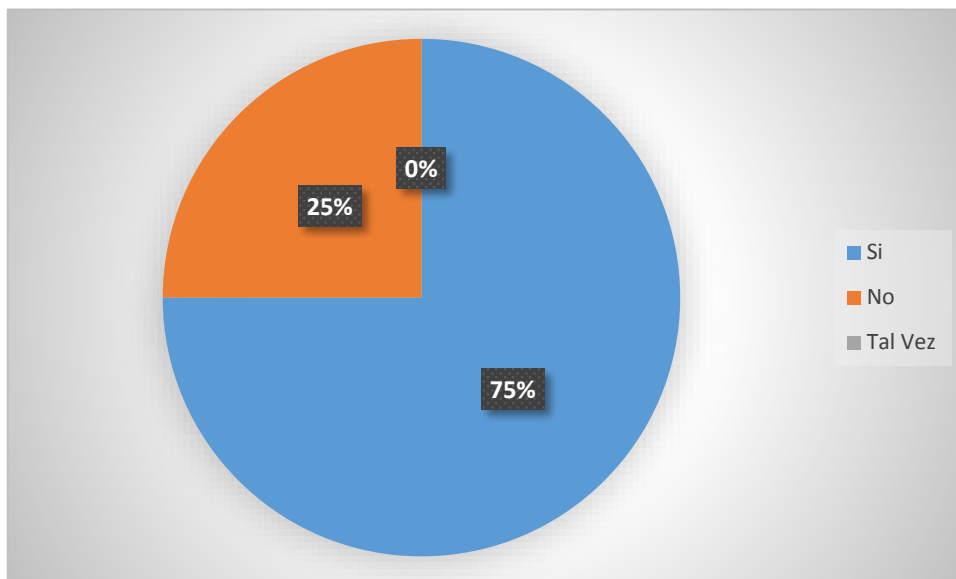
**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

**Análisis:**

En esta pregunta se observó que el 50% de las colaboradoras desean ser capacitadas sobre el uso de herramientas informáticas, mientras que por otro lado el restante 50% están en desacuerdo en el cual creen que están bien sin tanto uso de la tecnología en los procesos administrativos.

4. ¿Usted como secretaria usa siempre las herramientas informáticas que dispone el departamento?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Tal Vez	0	0%



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

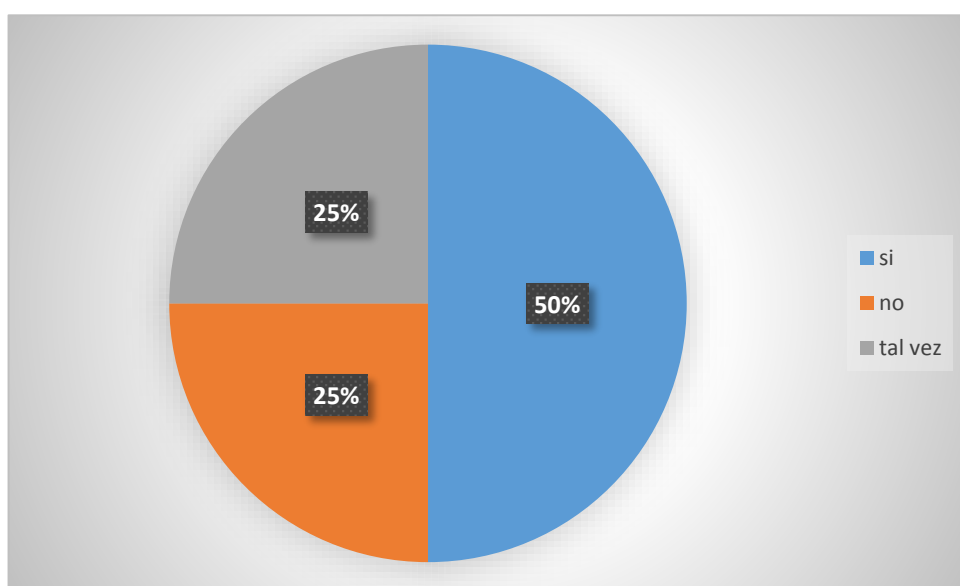
**Análisis:**

Las colaboradoras del área de talento humana responden de manera positiva a la pregunta con una aceptación del 75% diciendo que si usan las herramientas informáticas que dispone el departamento, mientras que el restante no lo usa.

5. ¿Considera usted que los procesos administrativos dentro del departamento se desarrollan con normalidad?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
si	2	50%
no	1	25%
tal vez	1	25%

Grafico estadístico



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

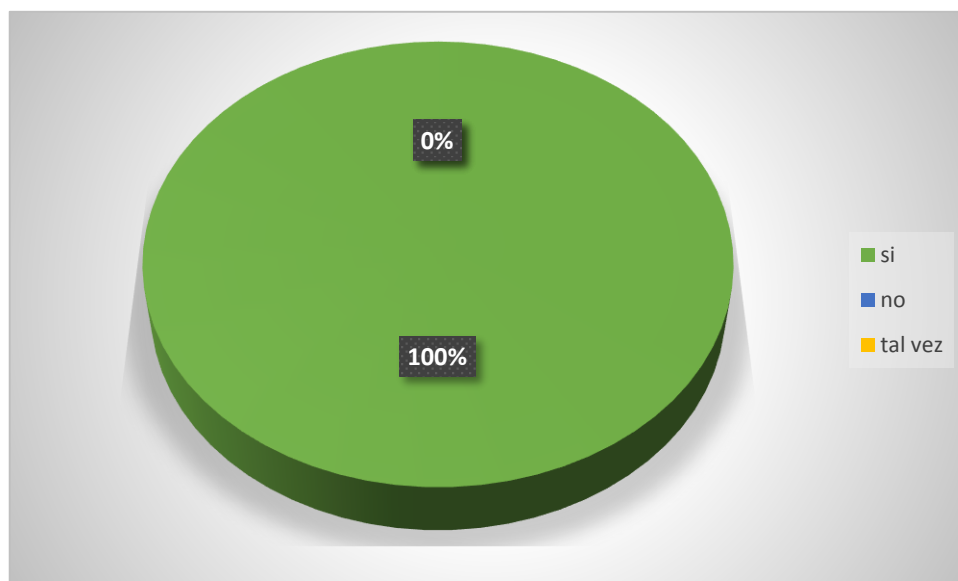
**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

**Análisis:**

En este análisis las divisiones son más parejas en lo que respecta a los procesos administrativos se nota que la mitad de las colaboradoras el 50% respondió que las gestiones se realizan de manera correcta, mientras que el 25% desmiente eso e indica que son lentas mientras que el último 25% está en duda.

6. ¿Su computador cuenta con programas informáticos de gestión administrativa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
si	4	100%
no	0	0%
tal vez	0	0%



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

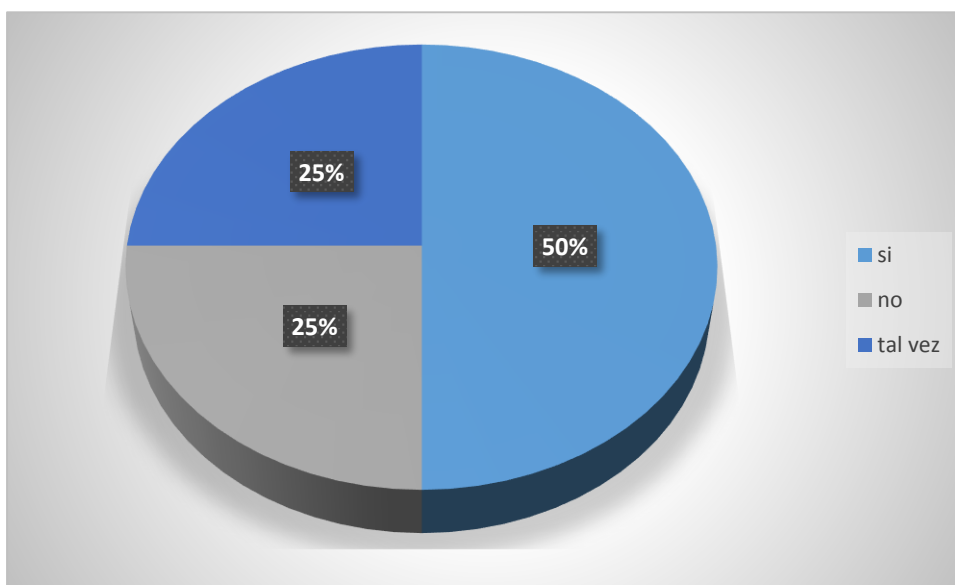
**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

**Análisis:**

En la única pregunta donde todas las colaboradoras aciertan que el departamento cuenta con programas e gestión administrativas.

7. ¿Cree usted que es indispensable conocer sobre herramientas informáticas para desempeñar su cargo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
si	2	50%
no	1	25%
tal vez	1	25%



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

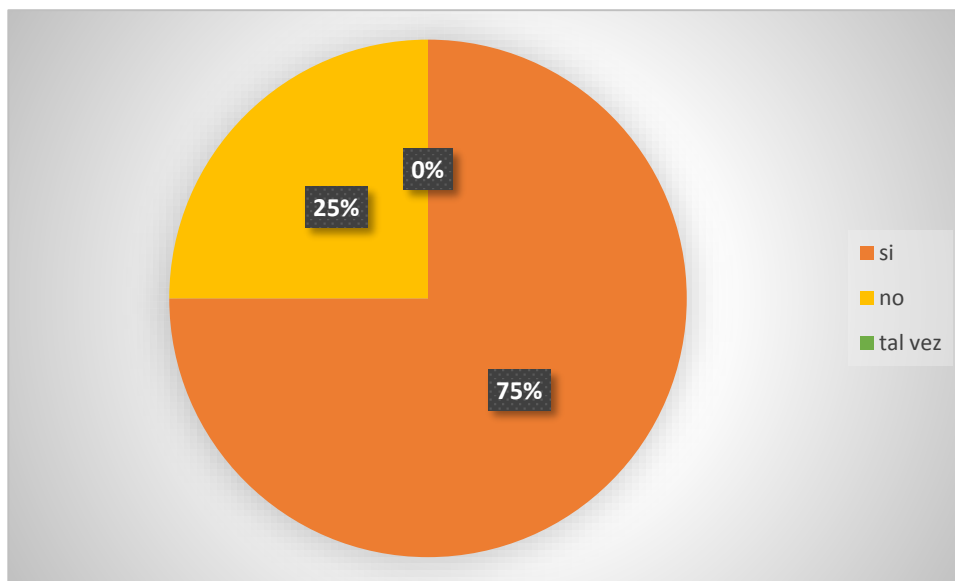
**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

**Análisis:**

La mitad de las colaboradoras creen que es importante saber sobre las herramientas informáticas de gestión administrativas para desempeñar su cargo, mientras que el restante se divide en que no es importante y el que no sabe si son o no importantes.

8. ¿Considera usted que los procesos administrativos dentro del departamento son ágiles?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
si	3	75%
no	1	25%
tal vez	0	0%



**Fuente:** Departamento de talento humano de la Unidad Educativa Isla de Bejucal del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

**Elaborado por:** Katherine Albario Aveiga

**Análisis:**

Los procesos administrativos para el 75% de las secretarías del área de talento humano les parecen que son ágiles, mientras que el 25% no lo cree así y pone cierta duda en cuál es la realidad de los hechos, pero en el transcurso del trabajo se descubrió el problema dando así las respectivas recomendaciones.

**ANEXO#3 OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR.**



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



**OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022**

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E– SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Verificar autenticidad por:  
**VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA**

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



**ANEXO #4 OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN.**



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



Babahoyo marzo 9, 2022

MSc. MARIA LUCIA MORALES COELLO  
RECTORA DE UNIDAD EDUCATIVA "ISLA DE BEJUCAL" DEL CANTÓN BABA.  
En su despacho.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **KATHERINE JESCENIA ALBARIO AVEIGA**, con cédula de identidad # **1250068812** estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área informática con el tema: **HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y SU APORTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIDAD EDUCATIVA ISLA DE BEJUCAL, CANTÓN BABA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted (es), muy atentamente;

Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



## ANEXO #5 EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Foto#1 Socialización del trabajo de investigación con la tutora del estudio de caso.

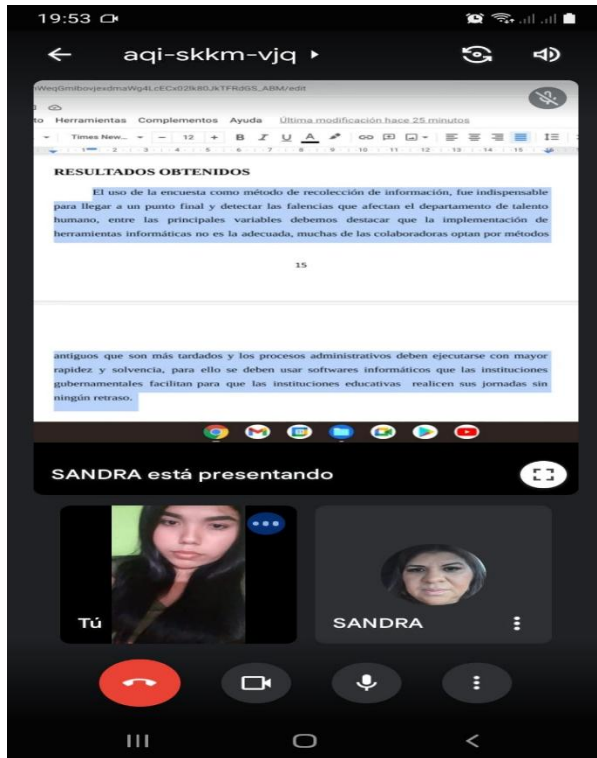


Foto #2 Socialización de la encuesta con la coordinadora del departamento de talento humano de la unidad educativa "Victor Hugo"



**Foto #3 Socialización con la primera y segunda secretaria del departamento de talento humano de la unidad educativa “Victor Hugo”**



**Foto #4 Socialización con tercera y última secretaria del departamento de talento humano de la unidad educativa “Victor Hugo”**

