



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:

**TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL
RENDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LAS SECRETARIAS DE LA
UNIDAD EDUCATIVA "VINCES"**

AUTOR:

SÁNCHEZ TROYA RENE ALDAIR

TUTOR:

GALARZA BRAVO FRANCISCO AGUSTÍN, MSc.

BABAHOYO - ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Ha llegado el momento más esperado de mi vida, donde he tenido que sufrir, luchar, y no rendirme ante ninguna adversidad, quiero dedicar este logro en primer lugar a mí Dios porque siempre le pedí poder llegar hasta estas instancias y lo he logrado, a mis padres que fueron el pilar fundamental, mi apoyo incondicional, mi inspiración y mis más grandes admiraciones he aprendido de ellos, que si quieres conseguir un objetivo nunca hay rendirse por cuán difícil sea.

Además, dedicar también este sueño a mis hermanos puesto que fueron un gran apoyo y nunca me dejaron solo en este maravilloso proceso académico y profesional.

“Mi mayor inspiración siempre serán mis padres únicos e inigualables, siempre lucharé por ser un orgullo en sus vidas.”

Rene Sánchez Troya

AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Babahoyo en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación porque me brindaron la oportunidad de poder estudiar una carrera profesional, además recalcar el merecido agradecimiento a cada uno de los docentes que impartieron sus conocimientos, experiencias y arduo trabajo para lograr lo que hoy somos, unos estupendos profesionales dignos de admiración y agradecerle mucho a la Coordinadora de la carrera la Master María Salazar Sánchez quien estuvo siempre presta a brindarme la ayuda necesaria en cualquier problema que se suscitó a lo largo de mi formación académica.

De la misma manera expresar un grato agradecimiento a la familia Sánchez Troya por mostrar siempre interés, transmitir buenos deseos, mensajes de aliento, mucho cariño por lo que les quedo totalmente agradecidos y pedir que siempre Dios me los bendiga con salud amor y paz

Rene Sánchez Troya

RESUMEN

La presente investigación se centra en el análisis de las técnicas de control interno y su incidencia en el rendimiento administrativo de las Secretarías de la Unidad Educativa “Vinces”, en la cual se pudo evidenciar la carencia sobre cuáles son estas técnicas de control interno, ocasionando un déficit en los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro del departamento, lo cual no permite a la administración desarrollar actividades preventivas que minimicen errores e irregularidades, limitando efectuar, registrar y sustentar operaciones y transacciones que coadyuven a fortalecer la confiabilidad de la información financiera administrativa, protección de activos, cumplimiento de normas y eficiencia de las operaciones. Cabe recalcar que este departamento está estrechamente relacionado en fortalecer el crecimiento individual, debido a que los estudiantes ayudan con sus conocimientos a dichas instituciones en la solución de sus problemas internos. La importancia que tienen las técnicas de control son muy esenciales puesto que las secretarías tienen que adaptarse a los nuevos cambios que constantemente evolucionan respecto a sus funciones, las cuales a raíz de la aparición del virus Covid-19 las instituciones optaron en utilizar el teletrabajo donde se vio afectado severamente el rendimiento de las mismas, debido a que no tenían la suficiente capacitación con respecto a la utilización correcta de las herramientas digitales, las mismas que facilitarían los procesos administrativos. El método utilizados en la investigación, es el Método Inductivo puesto que facilitó el desarrollo de las posibles soluciones a los problemas detectados, además de haber permitido establecer conclusiones concretas y el otro método ejecutado fue el Deductivo debido a que ayudó a determinar en base a las conceptualizaciones desde lo general hasta lo particular, por medio de antecedentes previamente ya indagadas, con el fin de identificar y concretar las conclusiones en base a los datos analizados.

Palabras clave: técnica de control interno, rendimiento administrativo de las secretarías

ABSTRACT

This research focuses on the analysis of internal control techniques and their impact on the administrative performance of the Secretaries of the "Vinces" Educational Unit, in which it was possible to demonstrate the lack of what these internal control techniques are, causing a deficit in the administrative processes that are carried out within the department, which does not allow the administration to develop preventive activities that minimize errors and irregularities, limiting carrying out, recording and supporting operations and transactions that help strengthen the reliability of financial information administrative, asset protection, regulatory compliance and operational efficiency. It should be noted that this department is closely related to strengthening individual growth, because students help these institutions with their knowledge in solving their internal problems. The importance of control techniques is very essential since secretaries have to adapt to new changes that constantly evolve with respect to their functions, which as a result of the appearance of the Covid-19 virus, institutions chose to use teleworking where their performance was severely affected, because they did not have sufficient training regarding the correct use of digital tools, which would facilitate administrative processes. The method used in the investigation is the Inductive Method since it facilitated the development of possible solutions to the problems detected, in addition to having allowed to establish concrete conclusions and the other method executed was the Deductive because it helped to determine based on the conceptualizations from the general to the particular, through previously investigated background, in order to identify and specify the conclusions based on the data analyzed.

Keywords: Internal control technique, administrative performance of the secretaries.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	4
SUSTENTO TEÓRICO	4
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	14
SOLUCIONES PLANTEADAS	20
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	23
BIBLIOGRAFÍA	24
ANEXOS	26

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esta investigación pretende identificar cuáles son las técnicas que se deben de emplear para llevar un buen control interno en el área administrativa la cual se llevará a cabo en la Unidad Educativa “Vinces, lo que ha permitido observar que las secretarias de la institución desconocen de estas técnicas debido a la falta de capacitación. La falta de experiencia en el campo a desempeñar, la capacidad inadecuada para efectuar el razonamiento a la hora de tomar decisiones, todos estos factores pueden provocar muchos problemas institucionales tales como el no cumplir con las metas planteadas, retraso en los procesos administrativos los que ocasiona llamados de atención, la poca eficiencia laboral, el bajo compromiso son muchos los problemas que pueden surgir y si cada uno de estos factores no son intervenidos a tiempo los problemas se seguirán suscitando.

El presente estudio de caso está vinculado con la siguiente línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, la cual es administración y su sublínea es el control de actividades empresariales. De esta manera se puede indicar que la función de control administrativo también avanza con el paso del tiempo, por lo que no dejan de surgir nuevas técnicas de control interno las cuales son una parte fundamental dentro de las empresas e instituciones puesto que ayudan a las secretarias a la solución rápida de actividades administrativas, obteniendo un buen rendimiento laboral, y la obtención de las metas planteadas.

Es necesario recalcar que esta investigación facilitará la labor de las secretarias en muchas actividades administrativas que conllevan respecto a sus gestiones. Cabe indicar que una de las funciones administrativas que suelen ejecutar las secretarias indiferentemente si esta labora ya sea en una institución, unidad educativa o empresa esta sea pública o privada, por el simple hecho de que estas asistentes ejecutivas siempre están inmersas hacia la atención del público, o ya sea a sus mismos directores. Otra de sus funciones es la colaboración en los procesos de rendición de cuentas que sus superiores deben hacer ante las autoridades correspondientes, este es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones sobre la gestión de lo público, cumplen su deber y responsabilidad de explicar, dar a conocer

o responder a la ciudadanía sobre el manejo de lo público y sus resultados. Entre las gestiones administrativas que debe llevar una secretaria están la organización y planificación del trabajo, siendo la responsable del control y dirección del mismo.

Es importante mencionar que el presente estudio aportará mucho a la secretaria en sus actividades administrativas además de contribuir en los aspectos organizacionales de la institución. Los beneficiarios directos son: el área de Secretaría y la directora, mientras que los beneficiarios indirectos son el jefe del área de Talento Humano y los estudiantes de la Unidad Educativa “Vinces”. El trabajo es factible porque para su realización no fue necesario el consumo monetario, además que se pudo obtener los recursos bibliográficos y tecnológicos brindando posibles soluciones a los problemas suscitados.

Para la elaboración del estudio de caso se implementó los tipos de investigación Bibliográfico y Descriptivo, se implementaron varios métodos, los cuales fueron el Método Inductivo por el hecho de que este permitió obtener conclusiones basándonos en hechos o premisas ya anteriormente indagadas, de la misma forma, facilitó el estudio del mismo. El otro método ejecutado es Deductivo en relación con las intervenciones presentadas en la investigación sustentaron la obtención de información más relevantes en consecuencias de que fue desde los hechos generales hasta los particulares. La técnica empleada fue la encuesta, con el objetivo de identificar parte del problema generado y poder dar soluciones a los mismos.

En relación a los acontecimientos dirigidos en la investigación, la secretaria cumple una función muy importante en las organizaciones por sus capacidades de dirección, planificación y control, las que facilitan a los directivos que sus procesos sean más rápidos, eficaces y eficientes, ofreciendo técnicas estratégicas para optimizar estas gestiones y sean orientadas al crecimiento organizacional de la Unidad Educativa “Vinces” permitiendo de esta manera mejorar el rendimiento administrativo de las secretarías.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La importancia de esta investigación se la sustenta en la ayuda administrativa que recibirán las secretarías dentro de la Unidad Educativa “Vinces” así de esta manera ellas, lograrán identificar las técnicas de control interno que deben utilizar para desarrollar una eficiente actividad administrativa de la institución, logrando así obtener un buen desempeño laboral que permita resolver, con agilidad y eficiencia todas sus actividades; de vital importancia.

El aporte que se pretende obtener con la investigación es identificar las técnicas de control interno que deben aplicar las secretarías para el fortalecimiento del rendimiento administrativo en las instituciones, obteniendo así información actualizada que sirven como apoyo fundamental, para aumentar sus habilidades en el rendimiento laboral contribuyendo con el buen desarrollo de las actividades administrativas de las secretarías de la Unidad Educativa “Vinces”.

Los beneficiarios de esta investigación son las Secretarías de la Unidad Educativa “Vinces” porque ellas conocerán las técnicas de control interno que deben aplicar en el área laboral en el que se desempeñan, gracias a esta gestión se logrará mejorar las habilidades, y a obtener un excelente desempeño laboral, cabe recalcar que también se beneficiaría la directora de la institución, los beneficiarios indirectos serían los estudiantes, el jefe del departamento de recursos humanos debido a que una de sus labores a su vez es la de velar por la obtención de una buena administración de los recursos de este establecimiento educativo.

La investigación es factible porque para su ejecución porque no requiere de altos gastos económicos, además; la información plasmada se obtuvo de varias fuentes bibliográficas, páginas web, libros, revistas, brindando soluciones claras a los beneficiarios respecto al estudio empleado, el que enriquece el conocimiento de una manera rápida y

efectiva sin que se vean afectadas las secretarias de la institución al saber que no gastaran en ningún tipo de recurso económico, porque se tiene claro los resultados positivos de la investigación.

OBJETIVO GENERAL

Determinar las técnicas de control interno y su incidencia en el rendimiento administrativo de la Unidad Educativa “Vinces”.

Para la elaboración del presente estudio de caso, se determinó la elaboración del objetivo general de la investigación para poder alcanzar la meta planteada, con la finalidad de dirigir y orientar la investigación hacia los sucesos necesarios para poder obtener resultados concretos. Las actividades administrativas que las secretarias realizan son relevantes para la institución puesto que se centran en la productividad de la misma, para poder plasmar esta acción es necesario determinar las técnicas de control interno y la incidencia que tienen en el rendimiento administrativo las secretarias de la Unidad Educativa “Vinces”, una vez identificadas, se establecerá una evaluación de análisis de las situaciones que muestren el desarrollo con el propósito de mejorar las actividades de responsabilidad que ellas desempeñan.

SUSTENTO TEÓRICO

Control

En la institución es importante el control como proceso administrativo, pues permite dar cierre a un ciclo y renovarlo sí así se requiere la implementación de este permite apreciar si la institución va bien o no para así tomar acciones correctivas sobre las acciones que presentan fallas. Dentro de una empresa el control es definido desde dos grandes perspectivas una limitada y una amplia. Desde un punto de vista a la respectiva ilimitada se dice que el control de su aplicación de los resultados y en base a los objetivos planteados.

Desde un punto de vista general el control empresarial es una actividad propia que orienta la organización hacia un cumplimiento de objetivos propuestos en una base de empleo para así medir factores sociales y culturales que se encuentran presentes dentro del contexto institucional y sean parte de principio a un comportamiento individual definido por la eficacia de los métodos. Toda empresa debe llevar un control dentro del proceso administrativo ya que la estructura organizacional adecuada permite verificar la situación real de la organización.

Control administrativo

Existen normas técnicas de control que ayudan y conducen al éxito de una institución las cuales son presentadas a continuación, desde un análisis de (Díaz, 2018):

Normas relativas al ambiente de control: La autoridad máxima de la institución de mantener una integridad y valores en el cumplimiento de sus actividades para de esta manera generar un medio confiable de acciones que promuevan en la organización el cumplimiento de las actividades por parte de los servidores. Deben ser realizadas acciones que conduzcan a todo el personal en aptitud para permitirles una confianza y seguridad de éxito. Debe ser definida y evaluada en la estructura organizativa que está bajo la responsabilidad del jefe para esta manera lograr un mejor cumplimiento de los objetivos institucionales y asignar la responsabilidad para establecer las relaciones claras entre la jerarquía, proporcionando canales adecuados de comunicación para estar en constante observación y análisis de las situaciones desarrolladas.

Normas relativas a la valoración de riesgos: Estas pueden definir los objetivos institucionales. La valoración de riesgos es un componente que forma parte del sistema de control interno, este debe estar sustentado un sistema de planificación y de divulgación para así lograr un compromiso en el cumplimiento de los mismos pues debe identificar también los factores de riesgo más relevantes ya sean internos o externos que se asocian al logro de objetivos institucionales, analiza la probabilidad de ocurrencia y el impacto en el que se debe decir las acciones que se tomarán para minimizar un riesgo.

Normas relativas a las actividades de control: Estas normas deben documentar y mantener una actualización de divulgar internamente políticas y procedimientos de control para esta manera garantiza la razonablemente del cumplimiento un sistema de control interno Pues debe establecerse de manera íntegra en todos los procesos institucionales. También debe establecer por medio de un documento todas las políticas y procedimientos y ser establecidas de manera clara frente a la autoridad y dejar en consideración las responsabilidades de los funcionarios que están encargados de autorizar las operaciones de institución. Deben estar considerada la actividad, a fin de adecuar el cumplimiento de las funciones sobre controles generales que se vinculen a los sistemas de información establecidos por medio del documento de las políticas y procedimientos.

Normas relativas a la información y comunicación: Los sistemas de información están diseñados a implantar planes estratégicos para garantizar el cumplimiento de objetivos institucionales, mismos que deben ajustarse con sus características y necesidades. Son las instituciones que deben diseñar estos procesos para permitir identificar recuperar y registrar la información desde eventos internos y externos tal como lo requiera. Cada institución debe asegurar la información que considere confiable esa información es transmitida al usuario que la necesita para realizar ciertas actividades y pueda cumplir con sus obligaciones.

Normas relativas al monitoreo: La máxima autoridad de una institución de vigilar que todos los funcionarios realizan las actividades encomendadas y de una manera íntegra. Cada nivel de gerencia es responsable de un grupo o unidad de proceso eso permite dar un seguimiento estructurado de todo lo realizado en empresa los resultados de estas actividades se dan en un monitoreo anual y es la máxima autoridad quién debe dar a conocer los resultados de este proceso.

Control interno

Existen siete componentes de control interno los cuales son mencionados por (Rojas & Alessandra, 2019); Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, evaluación de riesgos, actividades de control, actividades de prevención y monitoreo, los sistemas de información y comunicación, seguimiento de resultados, compromiso de mejoramiento. A continuación, se presenta una breve descripción de cada uno:

Ambiente de control; es conocido por el escenario positivo dentro de la entidad.

Evaluación de riesgos; es un componente mediante el cual se identifica y analiza todo eso que perjudique o impida el logro de objetivos.

Las actividades de control; son todas las estrategias que impulsa la dirección y los niveles ejecutivos competentes relacionados con las funciones a desarrollar por parte del personal.

La actividad de prevención; son las acciones que deben realizar para asegurar el buen desempeño de las funciones asignadas con el fin de cuidar la calidad y garantizar su idoneidad para esta manera llevar el cumplimiento de los objetivos del control interno.

Los sistemas de información y comunicación; son realizados para adecuar registrar procesar integrar y divulgar la información a fin de que sean transferidas con transparencia confiabilidad y eficiencia dentro o fuera de la entidad

Seguimiento de resultados; este componente habla sobre el estudio y logro de las medidas de control interno que son implantadas incluyendo el incremento de recomendaciones para generar mejoras en los órganos del Sistema Nacional de control.

Los compromisos de mejoramiento; estos elementos buscan que los órganos y el personal de administración institucional autoevalúe su servicio para tener un control deseable y también informar sobre cualquier desperfecto dentro del proceso a fin de ser corregidos.

Técnicas de control interno

Según Fonseca (2021) El control interno se puede definir como el plan de organización, métodos y procedimientos que de manera coordinada son adaptados en una institución o negocio con el fin de salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad y la exactitud de la información financiera, fomentar la implementación de las políticas prescritas en la administración y promover una eficiencia operacional dentro de la institución. El control interno aparece por primera vez en una obra de Montgomery en dónde se habla del control interno como un estudio, juicio y evaluación sobre los términos dentro de la institución con el fin de poner a un recaudó el efectivo y otros activos. (p,2)

Todas las compañías ya sea públicas o privadas deben tener pleno cumplimiento de las normas de control interno y esto debe ser demostrado informes ya sea mensuales o anuales en donde se verifiquen el cumplimiento paso a paso a fin de establecer y reconocer las responsabilidades en los estados financieros y constatar que se cumplen todos los parámetros necesarios proporcionando una evaluación que genere efectividad y positivismo en la institución. Dentro de la institución los objetivos no están relacionados en el mismo documento o marco donde se presentan las normativas pues se considera que es algo diferente al momento de ejecutar acciones.

Según un texto de Pizarro (2019) “Un error o mal manejo sobre control interno puede llevar a una institución a la quiebra por lo que se recomienda a las compañías optar por determinadas medidas de seguridad a fin de mantener a una recaudó toda la información y estado económico de la institución”(p15). Tan importante es la seguridad en las empresas que el control interno se ha considerado algo indispensable de tal manera que pueda cumplirse a cabalidad. La mayor parte de entidades ya sean el sector privado o público han establecido sistemas simples de procedimientos de control a fin de que las personas que laboran pueden realizar las actividades de forma diaria, frente a esto es importante visualizar los reglamentos dentro de la institución para plantear procedimientos de control que ofrezcan mayor seguridad.

El proceso del control interno es responsabilidad de todos los empleados, sin embargo, la obligación principal está en el director ejecutivo y por consiguiente en la junta de directores ya que deben realizar sus actividades asegurándose de que las políticas y procedimientos de control interno estén totalmente aprobados para de esta manera hacerlos cumplir con ellas a los demás trabajadores y promover así eficiencia y efectividad. Según los creadores del proceso de control interno este debe proporcionar un nivel de seguridad aceptable, sin embargo, no es absoluto.

Desde una concepción como componentes de control interno ya sea en una institución pública o privada se promueve siempre el cumplimiento de los objetivos de la organización. La gestión de riesgos es considerada una condición fundamental que logró garantizar de una manera razonable al cumplimiento de objetivos en el control interno, considerada también como una clave en la gestión de las corporaciones. La emisión del informe COSO dentro de

los años 90 enmarco una etapa importante en el desarrollo del control interno dentro del contexto nacional, es por esto que se necesita asegurar la eficiente y correcta administración de los bienes y recurso de las instituciones ya sean públicas o privadas.

En el Ecuador el control interno ha evolucionado de tal manera que sean adecuados los distintos planteamientos conceptuales y también legales de acuerdo a las normas existentes actualmente se encuentra vigente la Ley Orgánica de administración financiera y control, la cual está concebida por el enfoque sistemático de componentes de administración financiera en donde los parámetros fundamentales deben formular las normas técnicas de control interno esto como parte de normas esenciales en el sistema de contabilidad y control así lo menciona (Zambrano & Gonzales, 2018. p312)

Los riesgos que se presentan constantemente incluyen circunstancias o eventos que pueden afectar el procesamiento de datos, registro y reporte de toda la información financiera de tal manera que los elementos que forman parte de la seguridad estén expuestos a cambios. Frecuentemente se requiere de una actualización de las reformas de la Ley orgánica a fin de que sean modificadas y adaptadas a las necesidades inmediatas analizando e identificando los riesgos a los que las instituciones están expuestas. El control interno dentro de nuestro país es considerado como un imperativo legal en todos los ámbitos por lo que crear condiciones para el diseño en este sentido es promover y garantizar la eficacia de las entidades.

El control interno es definido como un proceso completo y amplio con el cual se realiza la gestión de cualquier organización, este debe ser aplicado por todos los trabajadores a fin de contrarrestar o eliminar los riesgos que impiden el logro de los objetivos y metas de la organización, también es considerado como un impulso de parte de la administración a fin de que el personal de trabajo ayude a cumplir los objetivos y guiar a la institución a un éxito de producción, que es posible lograr con un constante trabajo en equipo.

Administración

El término administración viene de latín minister que puede ser traducido como “hacia la subordinación”. Se dice que la administración ha estado presente desde que empezó a existir la necesidad de coordinar y organizar las actividades en las comunidades Es decir

desde que inició la vida en la sociedad, sin embargo, esta disciplina ha sido estudiada después de la revolución industrial a partir del surgimiento de grandes empresas que requería profesionales para administrar los recursos. (Pedro, 2019, p18)

La administración es definida como la disciplina científica que permite el estudio de organizaciones. Cuando más énfasis la selección organizacional y los factores de una institución se pone como enfoque principal la gestión administrativa ya que los individuos están orientados a realizar esta actividad. La organización puede ser aplicada en instituciones ya sea formales o informales las cuales se rigen por normas y leyes descritas por el estado o una empresa en específico y las informales tienen normas sin embargo no se encuentran escritas específicamente en algún documento para garantizar su cumplimiento.

Gestión administrativo

(Mendoza, et al 2018) mencionan en su texto que la gestión administrativa es la acción de administrar que se realiza en la consecución de algo y para especificar un asunto es decir es acción y efecto de administrar. Dentro de una empresa la gestión administrativa se encarga de realizar los procesos de coordinación utilizando los recursos que estén en la institución a fin de que las metas sean cumplidas adecuadamente. En definitiva, el proceso administración es realizar las actividades básicas de una manera sistematizada descomponiendo el trabajo general en partes y direccionando los a cada área encargada. (p226)

Uno de los factores más importante en las empresas es la gestión administrativa ya que de aquí depende el éxito del negocio. En el sector privado la administración es uno de los principales enfoques ya que de ahí depende toda la estructura y el progreso de dicha empresa. La gestión administrativa es un conjunto de pasos o fases que pueden ser seguidos para dar solución a problemas administrativos que se presentan en empresa para el proceso administrativo se deben tomar en cuenta algunos pasos previamente establecidos con el fin de dar solución a las problemáticas presentadas.

Sistema administrativo

El sistema administrativo determina la serie procedimientos que deben ser realizados dentro de la compañía a la hora de tomar decisiones, es una tarea compleja que se encuentra

integrada en la estructura de la institución y permite que cada acción realizada por cualquiera de sus trabajadores vaya hacia los mismos objetivos. Dentro de cada manual de sistema administrativo dentro de las instituciones deben especificar los roles que corresponden a cada puesto dentro de la institución ya que es importante resaltar la existencia de un sistema con el que se beneficia ampliamente el funcionamiento de la institución y se facilita considerablemente las tareas de auditoría. (Barba, 2018. p26)

Un sistema administrativo puede ser considerado como un software de gestión que todas las empresas deben poseer para tener un mayor control de los sistemas recursos y operaciones que se den dentro de la institución. Importante saber cuál es el sistema administrativo que se ajusten mejor a las necesidades de cada institución para así tener un mejor manejo de recursos y actividades. El sistema administrativo también es conocido como sistemas generales que ayudan al mantenimiento de una buena organización.

Rendimiento administrativo

El rendimiento administrativo es definido por López (2019) como “aquellas acciones o comportamientos ya sea de los empleados o de personal administrativo, comportamientos relevantes en el proceso de desarrollo de sus actividades, decisiones o actitudes que generan alguna influencia en sus labores”(p,42). El desempeño está relacionado directamente las habilidades y conocimientos que están influenciados por cuatro factores, rasgos personales, motivación, habilidades y aceptación de realizar. Es importante tener en cuenta que el rendimiento laboral se va a componer algunos factores como puntualidad, asistencia, actitud, desempeño laboral, orientación hacia los resultados, trabajo en equipo entre otros.

El rendimiento laboral está definido por dos dimensiones; de rendimiento en la tarea y rendimiento en contexto estos deben ser considerados de manera individual. La secretaria debe ejecutar sus labores en el marco institucional y a través del demostrar la eficiencia. Al momento de desarrollar el compromiso laboral que posee al momento de ser contratada por una institución sea pública o privada. Generalmente el mundo empresarial viene desarrollado por un rendimiento laboral el cual tiene relación entre objetivos tareas metas y tiempo lo que hay que tener en cuenta son las variables importantes representar los recursos humanos.

(Mora, 2019) dice que es la secretaria debe tener un alto rendimiento al momento de realizar las tareas que tiene a su cargo para de esta manera lograr el éxito como profesional dentro de una institución y establecer procesos para adquirir un correcto rendimiento. El desempeño son acciones, comportamientos o detalles que dan a conocer los empleados sobre sus actividades realizadas estos pueden ser medidos mediante términos de competencias o con el cumplimiento o no de las directrices planteadas por la institución. Las actividades realizadas mediante la cual pueda llevar a cabo un éxito institucional pero también requiere del uso correcto de estrategias por parte de la secretaria ya que esto influye en el comportamiento de las conductas y la satisfacción en el desempeño de los trabajadores. (p,5)

Dentro del ámbito laboral la secretaria cumple con un rol muy importante dentro de la organización debido a que es la encargada de comunicarse con los clientes y colaboradores también tiene relación directa con el jefe. La secretaria debe poseer conocimientos que le permitan desarrollar un buen rendimiento. También debe poseer la habilidad de expresar sus ideas de manera equilibrada y un correcto control de sus emociones.

La secretaria es una colaboradora directa de una institución que posee un conocimiento completo en las actividades a realizar que son combinadas con las tareas necesarias a fin de que genera un aporte en la institución como parte de su trabajo. El rendimiento laboral de las secretarías está evidenciado en la evaluación de desempeño realizada en la institución, lo que permite generar un diagnóstico sobre las fortalezas y debilidades del puesto de trabajo motivo por el cual la secretaria debe estar debidamente capacitadas a fin de que la calificación en dicha evaluación alcance el nivel aceptable para asegurar su permanencia en la institución.

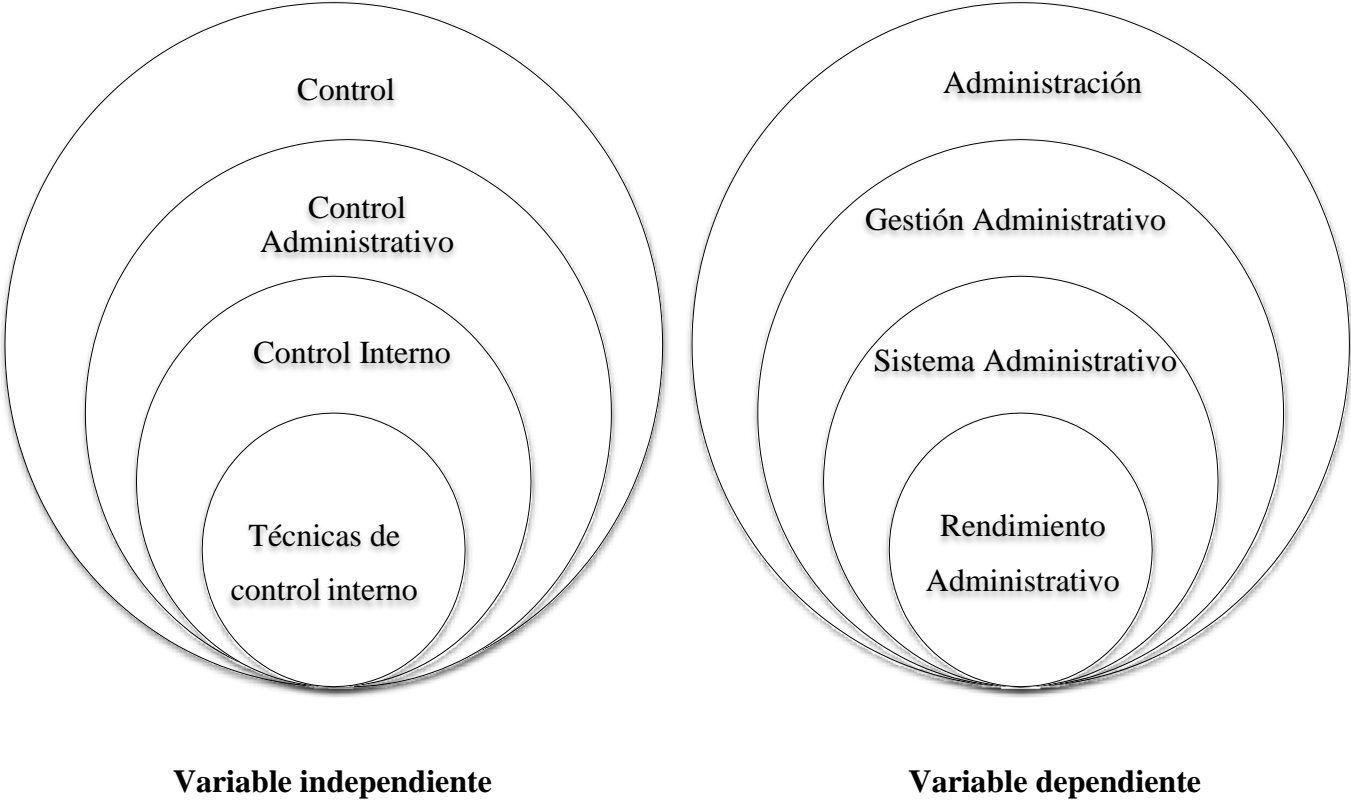
Los profesionales de secretaría tienen a cargo varias funciones las cuales las convierten en una parte importante de la empresa, el papel desempeñado en la organización tiene que realizarse con eficacia y éxito ya que el progreso de la institución va a tener mucha dependencia de las actividades realizadas por parte de este personal. Generalmente las secretarías ejecutivas son responsables del buen direccionamiento de las organizaciones. La secretaría ejecutiva debe relacionarse con el software de oficina y todos los equipos

tecnológicos que se encuentren en dicha institución por lo que deben tener un conocimiento extenso en esta área. (Escobar, 2020.p31)

Las secretarias de instituciones educativas deben proveer y administrar información ya sea de los usuarios o directivos y en varios casos es quién lidera la imagen institucional por lo que debe actuar con responsabilidad y generando buenas relaciones con los usuarios o el personal de trabajo, es decir, la secretaria institucional debe tener buena relación con sus compañeros de estudiantes y padres de familia. Para ser parte del personal de trabajo de una institución en especial un puesto como secretaria debe presentar formación competente y cualidades que permitan un éxito en la institución.

Dentro de las instituciones son las secretarias quiénes tienen la primera relación con los estudiantes y padres de familia por lo que debe dar la mejor imagen de la institución y cuando pidan información ya sea en las oficinas o mediante vía telefónica, caracterizarse por ser personas proactivas, organizadas y educadas a fin de que el usuario que es satisfecho con la atención. Debe ser un apoyo en la rectoría de la institución y generar el fortalecimiento en la calidad de programas, investigaciones, cronogramas, entre otros procesos académicos importantes dentro de la institución. El desempeño laboral de las secretarias está también determinado como un proceso que genera el éxito de la organización y promueve el logro de las actividades laborales.

Gráfico N°1: *Categorización de Variables*



Fuente: *Elaboración propia*

Fuente: *Elaboración propia*

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la realización del estudio de caso, se utilizó la investigación bibliográfica la cual nos permitió reunir información pertinente con la finalidad de brindar ayuda a las secretarias, aportando un desarrollo en sus habilidades administrativas. Por otra parte, se utilizó la investigación descriptiva, debido a que gracias a esta implementación se logró conseguir una comprensión amplia y detallada de toda la situación actual que ha surgido en el objeto de estudio.

El método aplicar es el Inductivo debido a que nos permite emplear preguntas, y posibles soluciones a los problemas encontrados basándonos en los estudios previamente realizados con el fin de validar y analizar la investigación bajo todos los hechos pertinentes con el propósito de comparar y lograr sacar así las conclusiones necesarias, bajo este contexto además se considera emplear otro método conocido como el Deductivo, en virtud de que los resultados han proporcionado ir desde lo general hacia lo particular, basándose en la observación de la población investigada y la verificación de las pruebas obtenidas.

La técnica a emplearse en la investigación es la encuesta, la cual será aplicada a las Secretarias, Directora y Jefe de talento humano de la Unidad Educativa “Vinces”., se consideró tomar en cuenta las opiniones de las personas que laboran en los departamentos anteriormente expuestos para esclarecer los hechos específicos debido a que tienen un vínculo cercano al área de secretaria, además nos ayudaran analizar cuál es la situación actual que presenta la unidad educativa logrando comprender y dar resultados esperados para la investigación.

El instrumento empleado está constituido por un cuestionario el cual incorpora 10 preguntas con respuestas múltiples, las mismas que permitirán obtener información veraz y útil para conocer la pertinencia y así ser capaz de brindar las recomendaciones y conclusiones

Fuente: *Elaboración propia*

más acertadas al presente estudio el mismo que busca analizar las técnicas de control interno que son fundamentales para el correcto rendimiento administrativo que deben poseer las secretarias en su labor diaria.

RESULTADOS OBTENIDOS

La importancia del presente estudio radica en el impacto que han tenido las técnicas de control interno y su incidencia en el rendimiento administrativo de las secretarias de la Unidad Educativa “Vinces”, donde se logró evidenciar que las secretarias no aplican técnicas de control lo cual trae como consecuencia un déficit en su rendimiento administrativo debido a la falta de capacitación, y compromiso. En relación con las implicaciones puede darse como origen muchos problemas a la hora de realizar o ejecutar sus actividades.

Unificando los resultados cabe destacar que los procesos que cumple una secretaria son de vital importancia en una institución ya sea pública o privada, para ejemplificar lo antes mencionado las actividades administrativas que se ejecutan ya sea desde contestar llamadas, planificar actividades, atender a los estudiantes, o redactar un informe, denota en la secretaria su importancia en una organización. Sin embargo, es de conocimiento de todos que los procesos y actividades que una secretaria realiza han cambiado mucho, a cómo eran antes; con la llegada de la tecnología estas gestiones se vieron en la necesidad de evolucionar e implementarse en una era digital.

Bajo el anterior contexto se ha podido establecer que las actividades que cumple una secretaria o secretario han evolucionado y ha sido necesaria la implementación en el campo de la información o también conocida como era informática, utilizando herramientas digitales de gran apoyo en los procesos a mejorar eficaz y eficientemente. Además de sobre guardar aquella informaciones pertinentes e importantes para la administración de las instituciones las cuales hoy en día muchas secretarias no saben cómo sacarles el mejor de los provechos.

Si bien es cierto estas gestiones administrativas online que cumplen las secretarias tienen ya un tiempo ejecutándose, pero cabe señalar que con la llegada del Virus llamado Covid-19, se volvieron más imprescindible e indispensables su ejecución, cosa que ha

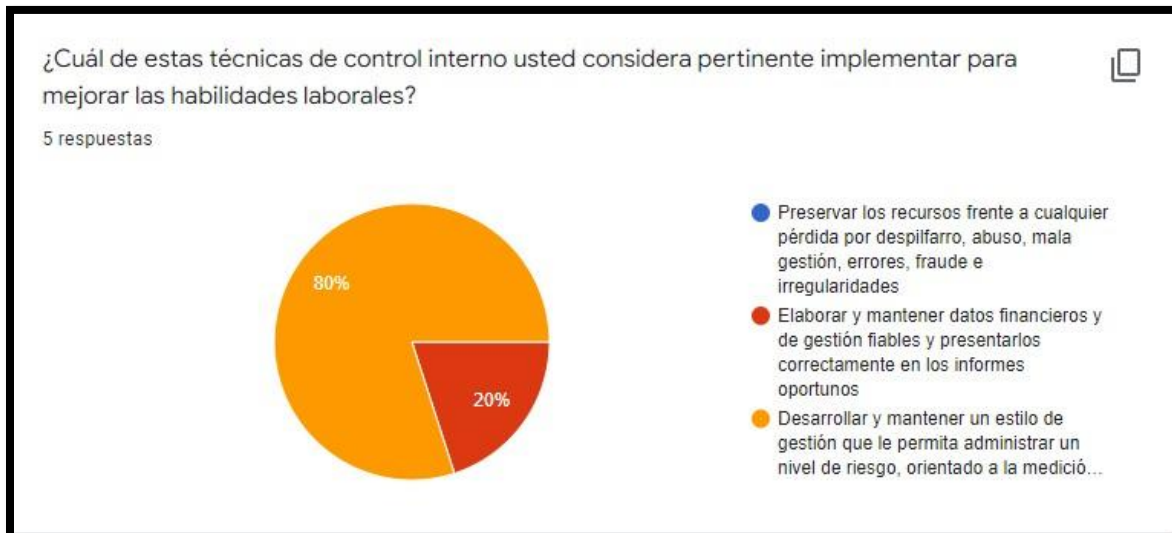
Fuente: *Elaboración propia*

ocasionado que las secretarias constantemente estén actualizando su conocimiento al realizar sus labores de una forma virtual, que con el tiempo cada vez se vuelve muy importante en todo ámbito, este sea personal o laboral.

SITUACIONES DESTACADAS

Es necesario destacar que, por medio de la técnica aplicada en la investigación, la cual fue: la encuesta, se implementó 10 preguntas con el objetivo de determinar el problema que se estaba originando en el departamento de secretaría de la Unidad Educativa “Vinces”, por las razones antes mencionadas para la investigación se tomaron en cuenta 5 encuestados entre los cuales están: la Secretaria, la Directora de la institución, el Jefe del departamento de Recursos Humanos y a 1 estudiantes, la cual fue ejecutada a través de la herramienta de Google Forms.

Cabe indicar, que de las 10 preguntas aplicada a los encuestados se ha considerado 3 en virtud de las cuales han sido base fundamental para el presente estudio de caso, de las cuales se van a mencionar a continuación: la pregunta uno la cual dice ¿Cuál de estas técnicas de control interno usted considera pertinente implementar para mejorar las habilidades



laborales?; otra que se considero fue la numero 3 que evidencia lo siguiente: ¿Cuál de estas técnicas de control considera que ayudan a las secretarias a cumplir con los objetivos de la institución? Y para finalizar la numero 8: ¿Cuál de las opciones sería pertinente aplicar

Fuente: *Elaboración propia*

para ejercer una buena actividad administrativa?

En referencia a lo antes mencionado se detallan las 3 preguntas que se tomaron en valoración, como eje fundamental en la investigación, puesto que dentro de este marco se detallarán con sus respectivos análisis e interpretaciones:

1. ¿Cuál de estas técnicas de control interno usted considera pertinente implementar para mejorar las habilidades laborales?

Tabla N°1. Técnicas de Control Interno

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Preservar los recursos frente a cualquier pérdida	0	0%
Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables	1	20%
Desarrollar y mantener un estilo de gestión	4	80%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N°2. Técnicas de Control Interno

Fuente: *Elaboración propia*

Análisis

De acuerdo al presente gráfico estadístico referente a las técnicas de control interno pertinentes para mejorar las habilidades laborales, el 80% de los encuestados manifiestan que desarrollar y mantener un estilo de gestión que le permita administrar un nivel de riesgo es el más pertinente, mientras que el 20% considera que elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos es el más adecuado.

Interpretación

Tras el análisis efectuado a los datos recopilados en la pregunta ¿Cuál de estas técnicas de control interno usted considera pertinente implementar para mejorar las habilidades laborales? se llega a la conclusión que, la gran mayoría de los encuestados consideran oportuno el desarrollar y mantener un estilo de gestión que le permita administrar un nivel de riesgo como técnica pertinente para mejorar las habilidades laborales en las secretarías.

Fuente: *Elaboración propia*

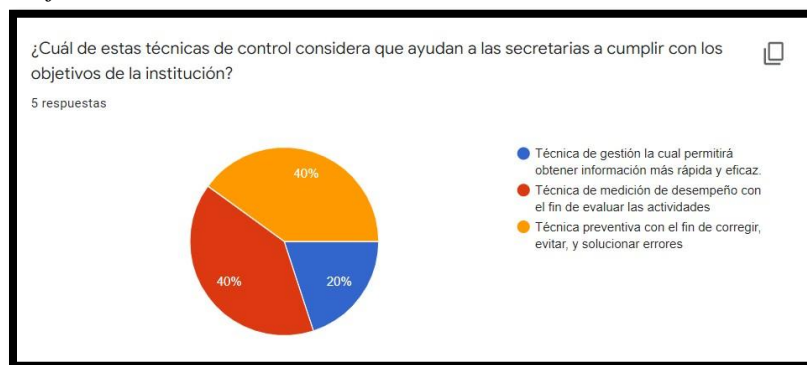
2. ¿Cuál de estas técnicas de control considera que ayudan a las secretarías a cumplir con los objetivos de la institución?

Tabla N°2. Objetivos de la Institución

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Técnica de gestión la cual permitirá obtener información más rápida y eficaz.	1	20%
Técnica de medición de desempeño con el fin de evaluar las actividades	2	40%
Técnica preventiva con el fin de corregir, evitar, y solucionar errores	2	40%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N°3. Objetivos de la Institución



Fuente: *Elaboración propia*

Análisis

De acuerdo al gráfico estadístico respecto a las técnicas de control que ayudan a las secretarías a cumplir con sus objetivos institucionales el 20% de los encuestados mencionan que las técnicas de gestión permitirá obtener información más rápida y eficaz, mientras que el 40% considera que la técnica de medición de desempeño con el fin de evaluar las actividades y el otro 40% cree que la técnica preventiva con el fin de corregir, evitar, y solucionar errores.

Interpretación

Una vez tabulada la pregunta ¿Cuál de estas técnicas de control considera que ayudan a las secretarías a cumplir con los objetivos de la institución? y con su posterior análisis se concluye que, la gran mayoría de las personas de la Unidad Educativa Vinces encuestadas consideran que la técnica más adecuada para el logro de objetivos por parte de las secretarías son las Técnica preventiva con el fin de corregir, evitar, y solucionar errores. Debido a que ellos siempre se encuentran expuestos a muchos conflictos a solucionar.

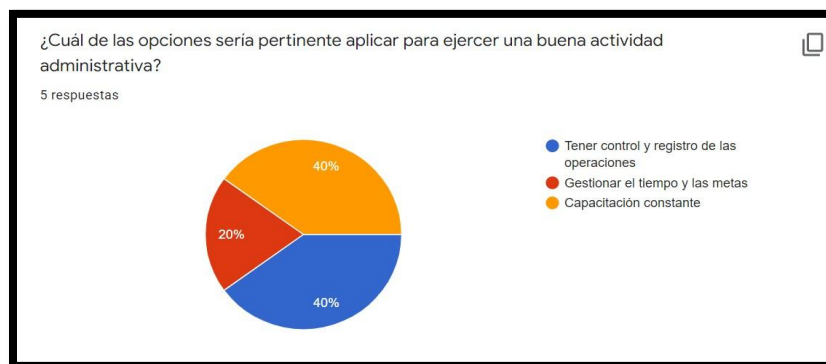
3. ¿Cuál de las opciones sería pertinente aplicar para ejercer una buena actividad administrativa?

Tabla N° 3. Actividad Administrativa

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tener control y registro de las operaciones	2	40%
Gestionar el tiempo y las metas	1	20%
Capacitación constante	2	40%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Gráfico N° 4. Actividad Administrativa



Fuente: *Elaboración propia*

Análisis

En base al resultado de la interrogante, se logra determinar que el 40% de las personas encuestadas consideran que para lograr obtener una buena actividad administrativa deben de tener control y registro de las operaciones, pero con el mismo 40% los encuestados estiman que con la capacitación constante se logrará ejercer una buena actividad administrativa a diferencia del 20% quienes consideraron que con gestionar el tiempo y las metas se logrará desempeñar una buena actividad administrativa.

Interpretación

De acuerdo al análisis realizado entorno a la interrogante ¿Cuál de las opciones sería pertinente aplicar para ejercer una buena actividad administrativa? la mayor parte de los encuestados consideran que tener control y registro de las operaciones, además; de las capacitaciones constantes son las opciones más pertinentes para ejercer una buena actividad administrativa que ayude a mejorar las relaciones laborales y de operaciones internas.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En relación con las implicaciones obtenidas a través de la encuesta se ha podido identificar y determinar cuáles han sido las causas que originó el problema, en torno a la pregunta ¿Cuál de estas técnicas de control interno usted considera pertinente implementar para mejorar las habilidades laborales?, por lo cual las secretarias presentan inconvenientes a la hora de desempeñar sus actividades en la unidad educativa debido a que no aplican las técnicas de control interno necesarias que conllevan a obtener un buen rendimiento administrativo por ello la investigación aportará información referente a las técnicas que se manejan en todas las instituciones.

Es trascendente que las secretarias de la Unidad Educativa “Vinces”. implementen y apliquen las técnicas de control interno que se han detallado en la investigación a través de la interrogante ¿Cuál de estas técnicas de control considera que ayudan a las secretarias a cumplir con los objetivos de la institución?, cabe mencionar que las mismas serán un apoyo fundamental para enriquecer sus conocimientos, dado a que no ha sido su área de estudio es

relevante considerar que las afirmaciones anteriores sugieren que es imprescindible adquirir estos saberes, no solo por el hecho de que esta cumple un rol como secretaria y el cargo lo amerita, sino también porque mejorará de manera eficiente en su lugar de labores.

En torno a la interrogante ¿Cuál de las opciones sería pertinente aplicar para ejercer una buena actividad administrativa? es necesario resaltar que las Secretarias al no poder obtener resultados positivos en base a sus funciones administrativas no le excluirán de las obligaciones que debe cumplir, es por ello que es imprescindible que las secretarias estén en constante capacitación mediante cursos profesionales, conferencias, convenios con universidades entre otros, sobre el manejo adecuado de sus actividades, puesto que hoy en día el o las secretarias son el pilar fundamental ya sea de la institución, unidad educativa o empresa.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió recabar toda la información necesaria respecto a esta temática, donde se llegó a plantear las siguientes conclusiones: las técnicas de control interno son un método que debe emplear una Secretaria para el proceso de mejora de las actividades administrativas que desempeñan dentro de un ente, cabe reiterar que estas habilidades son de vital importancia dentro de su formación profesional, por otra parte, de aquello depende su desenvolvimiento dentro de cualquier área que desempeñe. En la Unidad Educativa “Vinces” a pesar de contar con una secretaria la cual trata de cumplir con todas sus funciones de la mejor manera posible, el no conocer a profundidad sobre la forma de aplicar estas técnicas de control interno, hace que se disminuya la eficiencia y la eficacia obteniendo un bajo perfil y efectividad con la que laboran.

Además, se logró determinar que las técnicas de control son fundamentales para lograr obtener un excelente rendimiento administrativo, ese es el punto de partida que le conllevará a convertirse en profesionales capaces de resolver cualquier situación que se presente, basado en un conocimiento pleno sobre sus funciones y responsabilidades, conociendo a detalle el momento en el que deben de aplicar con dinamismo estas técnicas que les sirvan de apoyo para la resolución de conflictos y que logre desenvolverse de la mejor manera dentro de su trabajo en equipo. Las secretarías, aunque no se las considera relevantes, son el eje en la administración de toda institución, mediante ellas la funcionalidad de la unidad educativa siempre mantendrá un buen ritmo, por lo tanto, estos profesionales tienen como deber buscar siempre estar a la vanguardia y adquiriendo nuevos conocimientos de forma constante.

Por último la problemática radicaba en torno a las actividades administrativas que ejercía la secretaria. Las técnicas de control interno son métodos, habilidades, destrezas que conllevan responsabilidad, aprendizaje por parte de las secretarías es decir las técnicas de control tienen un valor imprescindible si las sabes utilizar, actualmente las instituciones siempre están buscando técnicas que ayuden a fortalecer el rendimiento de el o la secretaria porque son pieza fundamental en el desarrollo de la misma, dictando charlas de actualización

de conocimiento las cuales gracias al estudio realizado, se pudo obtener una visión mas amplia de cuanto ha afectado el no conocer de las técnicas de control en la Unidad Educativa “Vinces”, el poco interes de poder desenvolverse excelentemente, lo que imposibilita la capacidad de lograr cumplir a cabalidad con todas sus funciones designadas y generando poco rendimiento administrativo.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones que se detallaron anteriormente se propone que dentro del departamento de secretaría de la Unidad Educativa “Vinces”, se considere tomar con mayor atención el intelecto que posee una Secretaria en su definido puesto de labores, logrando así concretar métodos que permitan ubicar a estos profesinales según su grado de conocimiento en áreas especificas donde logren obtener buen rendimiento laboral para el bien de la unidad educativa, sin afectar funciones de otros departamentos.

Se sugiere que el departamento de secretaria solicite a sus directivos los convoque a capacitaciones que brinden conocimiento oportuno para estar a la vanguardia de sus gestiones, puesto que por diferentes razones no tienen el conocimiento o el entendimiento de saber que tienen que mejorar su rendimiento administrativo, por tal razon la unidad educativa tiene que hacer énfasis en la gran aportacion que le brindarán a la o el secretario y a su vez a alcanzar los objetivos institucionales.

Se recomienda a la Unidad Educativa “Vinces” implementar un sistema de evaluación de desempeño profesional, respecto al cumplimiento de metas y objetivos de la institución aplicando indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad, economía y ética para evaluar el talento humano, con esta base lograrán controlar el funcionamiento general no solo del departamento de secretaria sino también el institucional, donde podrán identificar cuáles son los conflictos suscitados para su posterior solución inmediata.

BIBLIOGRAFÍA

- Barba, N. G. (2018). *Rol de la Secretaria ejecutiva como artifice de la gestion de la informacion*. Obtenido de Universidad tecnica de cotopaxi:
<http://revistas.ult.edu.ec/index.php/didascalia/article/view/791/788>
- Cruz Saenz Sergio. (2018). La Administracion. *Admon*, 120.
- Díaz, M. P. (2018). *La Evaluación Del Sistema Del Control Interno Como Soporte Estratégico En La Gestión De Objetivos En Las Finanzas Populares Del Ecuador*. Obtenido de Universidad regional autonoma de los Andes:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3188166
- Fonseca, O. (2021). *Sistema de control interno*. Obtenido de Instituto de Investigacion :
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=tecnicas+de+control+interno&ots=INqBOG98mY&sig=5Sh42VeuEyOrcEKO28TFzZgAzuQ#v=onepage&q&f=false>
- Framework Genesis. (2022). *Descripción de funciones para el secretario*. Obtenido de
<http://toolkit.capta.org/es/job-descriptions/secretary/>
- Hurtado Peñafiel Amanda. (2017). TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA MASTERPRINT S.A. DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. *FACULTAD DE SISTEMAS MERCANTILES*, 3.
- López, J. M. (2019). *Clima organizacional y rendimiento laboral*. Obtenido de Universidad Catolica San Pablo: <http://35.161.26.73/index.php/psicologia/article/view/701/383>
- Mora, M. (2019). *El rendimiento de las secretarias y su incidencia en la ejecucion de sus procesos administrativos*. Obtenido de Universidad tecnica de Babahoyo:
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7115/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000065.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pizarro, Y. (2019). *Control interno como herramienta para el fortalecimiento de la gestion presupuestal*. Obtenido de Universidad Nacional del Altiplano:
clarin.com/home/secretaria-multifuncional-cambia-junto-jefe_0_SkgSu8l0vmg.html

Rojas, C., & Alessandra, D. (2019). *Efectividad del sistema de control interno del área de abastecimiento*. Obtenido de universidad central de Peru:
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5324/T010_71742550_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N.1: Formato de Encuestas

1. ¿Cuál de estas técnicas de control interno usted considera pertinente implementar para mejorar las habilidades laborales?

- A). Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades
- B). Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos
- C). Desarrollar y mantener un estilo de gestión que le permita administrar un nivel de riesgo, orientado a la medición del desempeño y que promueva una actitud positiva hacia mejores procesos de control

2. ¿Cuál de las siguientes opciones considera que no es una técnica de control interno recomendada para aplicar en el entorno laboral?

- A). No utilizar métodos para procesar datos
- B). Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces
- C). Centrar la atención de la dirección en sus responsabilidades con respecto a la implantación de controles internos eficaces

3. ¿Cuál de estas técnicas de control considera que ayudan a las secretarías a cumplir con los objetivos de la institución?

- A). Técnica de gestión la cual permitirá obtener información más rápida y eficaz.
- B). Técnica de medición de desempeño con el fin de evaluar las actividades
- C). Técnica preventiva con el fin de corregir, evitar, y solucionar errores

4. ¿Cuál de los siguientes ítems cree que son adecuados para aplicar las técnicas de control interno?

- A). Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación
- B). crear un Sistemas de información nuevos o reconstruidos

C). aplicar evaluación de los posibles riesgos

5). ¿Al aplicar técnicas de control interno que usted piensa que se lograra corregir en la institución?

A). Reducir el nivel de errores e irregularidades lo cual ayudara a que los objetivos de este sistema se cumplan de manera correcta

B). Garantizar que una persona tenga un bajo rendimiento laboral

C). Fortalecer vínculos de comunicación

6) ¿De las siguientes bases, ¿cuál considera oportuno implementar para mejorar el rendimiento administrativo?

A). Fomentar la creatividad y la motivación

B). No trabajar horas extras

c) **Generar buena reputación** a través de una excelente atención

7) ¿Cuál de las actividades sugiere a la secretaria utilizar en las actividades administrativas?

A). Transferir correctamente las llamadas telefónicas, a las diferentes unidades de la Institución.

B). Registra el ingreso y egreso de correspondencia de la unidad

C). Transcribe oficios, memorandos, circulares, y otros documentos

8.) ¿Cuál de las opciones sería pertinente aplicar para ejercer una buena actividad administrativa?

A). Tener control y registro de las operaciones

B). Gestionar el tiempo y las metas

C). Capacitación constante

9) de los siguientes ítems ¿las secretarías que potencial desarrollarían al aplicar un buen rendimiento administrativo?

- A). alcanzar las metas planteadas**
- B). versatilidad laboral**
- C). crecimiento de la institución**

10) ¿Cuál de los siguientes métodos sería pertinente que las secretarías utilicen para mejorar su actividad administrativa?

- A). Revisar para corregir errores y mejorar lo aprendido**
- B). Planifica tareas**
- C). Establecer canales adecuados de comunicación interna y externa**

Anexo N.2: Modelo de Entrevista

1. ¿Cuántas personas laboran como secretarias en la Unidad educativa Vinces?

2. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la secretaria de la Unidad Educativa Vinces?

3. ¿Cuál es la influencia que poseen las labores de secretaría en los procesos administrativos de la institución?

4. Bajo su criterio. ¿usted tiene la capacidad de trabajar en equipo?

5. ¿Considera usted que la eficiencia administrativa de las secretarias influye en la productividad laboral de la Unidad Educativa Vinces? ¿Por qué?

Anexo N.3: Tabulación de Resultados

¿Cuál de las siguientes opciones considera que no es una técnica de control interno recomendada para aplicar en el entorno laboral?

Tabla 1. Entorno Laboral

Opciones de respuesta	Frecuencia	porcentaje
No utilizar métodos para procesar datos	3	60%
Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces	2	40%
Centrar la atención de la dirección en sus responsabilidades	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia

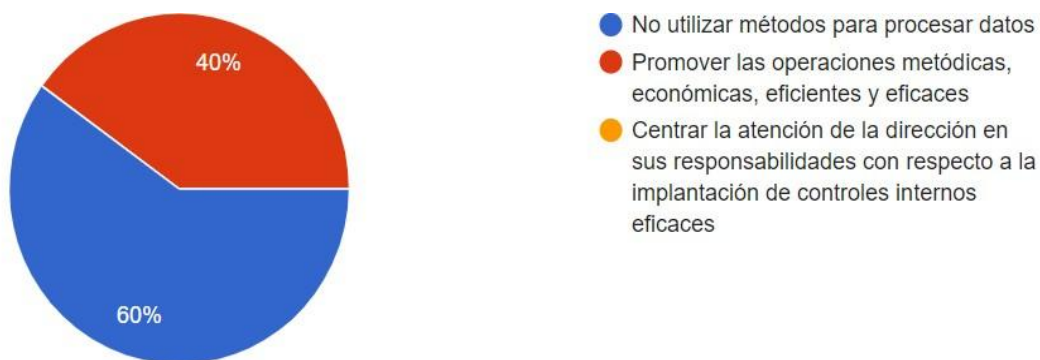


Gráfico 2. Entorno Laboral

Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Mediante la aplicación de la encuesta aplicada al personal de secretaría, se pudo determinar, que el 60% considera que no utilizar métodos para procesar datos no es una técnica de control interno mientras que el 40% considera que promover las operaciones metódicas no es una técnica de control a diferencia del 0% que ninguno de los encuestados considero la opción. Esta situación demuestra que existen ciertas irregularidades por parte de la unidad educativa, afectando considerablemente en el desarrollo óptimo de las actividades realizadas por las secretarías.

¿Cuál de los siguientes ítems cree que son adecuados para aplicar las técnicas de control interno?

Tabla 2. Técnicas de Control

Opciones de resultado	Frecuencia	porcentaje
Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación	3	60%
Crear un Sistemas de información nuevos o reconstruidos	1	20%
Aplicar evaluación de los posibles riesgos	1	20%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Grafico 2. Tecnicas de Control



Fuente: *Elaboración Propia*

Análisis

De acuerdo con esta interrogante el 60% de los encuestados considero que sería adecuado crear una cultura del control mediante la comunicación, mientras que el 20% opto por elegir crear un sistema de información nuevo, con el mismo porcentaje 20% creen conveniente aplicar evaluación a los posibles riesgos. Los datos obtenidos reflejan que solo un pequeño porcentaje de secretarias pueden realizar siempre efectivamente sus actividades, el resto del personal de secretaría presenta inconvenientes en la realización de sus actividades con efectividad.

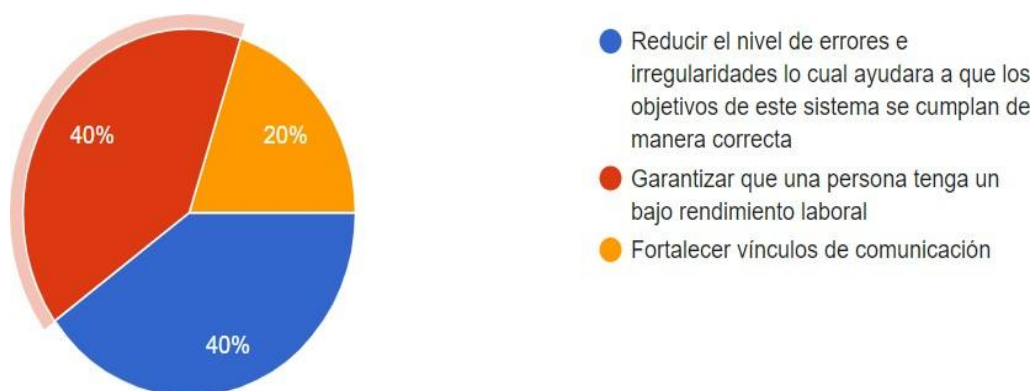
¿Al aplicar técnicas de control interno que usted piensa que se lograra corregir en la institución?

Tabla 3. Institución

Opciones de resultado	Frecuencia	porcentaje
Reducir el nivel de errores e irregularidades	2	40%
Garantizar que una persona tenga un bajo rendimiento laboral	2	40%
Fortalecer vínculos de comunicación	1	20%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Grafico 3. Institución



Fuente: *Elaboración Propia*

Análisis

De acuerdo a esta interrogante, el 40% considera que reducir niveles de errores e irregularidades se lograra corregir los errores que presenta la institución mientras que con el mismo porcentaje 40%, considero que la secretaria baje su rendimiento laboral, por último, los encuestados optaron en considerar con el 20% del resultado fortalecer vínculos de comunicación. Estos datos revelan que la colaboración en equipo dentro de la unidad educativa es deficiente, lo cual permite inferir que el poco trabajo en equipo que existe se realiza por compromiso u obligación y no por iniciativa del personal de secretaría.

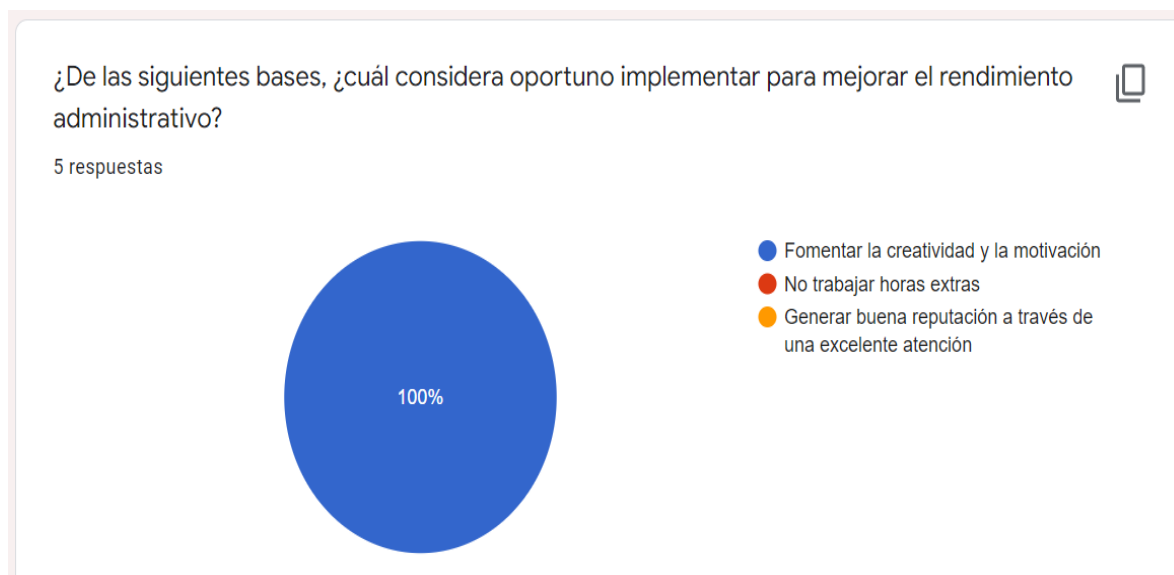
¿De las siguientes bases, ¿cuál considera oportuno implementar para mejorar el rendimiento administrativo?

Tabla 4. *Mejorar Rendimiento Administrativo*

Opciones de resultado	Frecuencia	Porcentaje
Fomentar la creatividad y la motivación	5	100%
No trabajar horas extras	0	0%
Generar buena reputación a través de una excelente atención	0	0%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Grafico 4. *Mejorar Rendimiento Administrativo*



Fuente: *Elaboración Propia*

Análisis

Mediante la aplicación de la encuesta se pudo determinar que el 100% de los encuestados consideran que la base que fomenta mejorar el rendimiento administrativo es fomentar la creatividad y la motivación mientras que con el 0% en las 2 última opción ninguno considero que son una base para mejorar el rendimiento administrativo. Entonces dado los resultados se puede determinar que en la Unidad Educativa no fomentan un buen clima laboral porque no se motiva al personal que labora.

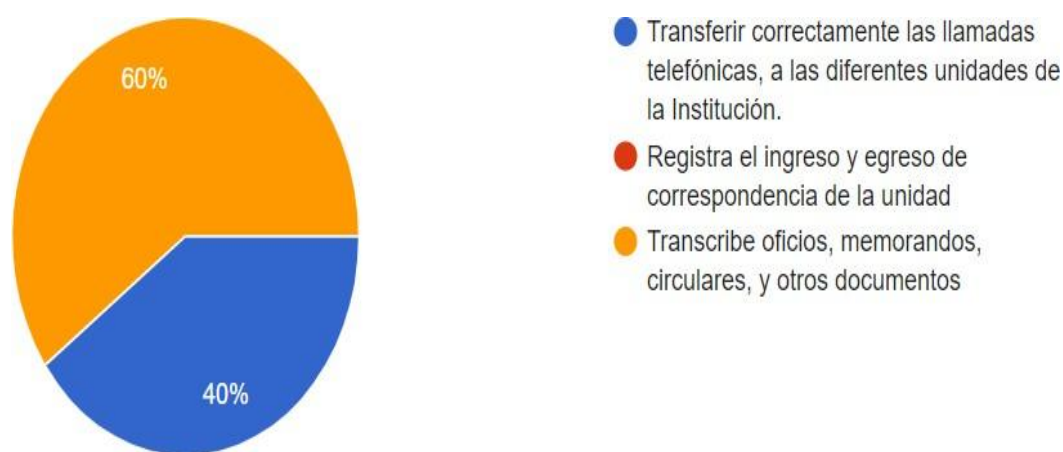
¿Cuál de las actividades sugiere a la secretaria utilizar en las actividades administrativas?

Tabla 5. *Actividades Administrativas*

Opciones de resultado	Frecuencia	porcentaje
Transferir correctamente las llamadas telefónicas, a las diferentes unidades de la Institución	0	0%
Registra el ingreso y egreso de correspondencia de la unidad	2	40%
Transcribe oficinas, memorandos, circulares, y otros documentos	3	60%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Grafico 5. *Actividades Administrativas*



Fuente: *Elaboración Propia*

Análisis

La encuesta aplicada a las secretarías de la unidad Educativa Vices, sugieren con el 60% transcribir oficinas, memorandos, circulares porque forman parte de sus actividades de acuerdo a su perfil, mientras que el 40% considero transferir correctamente llamadas es decir fomentar la efectividad de comunicación y por ultimo con el 0% no considero registrar el ingreso y egreso de la correspondencia, dados estos resultados se puede determinar que en la institución no se manejan actividades de acuerdo al perfil de una secretaria.

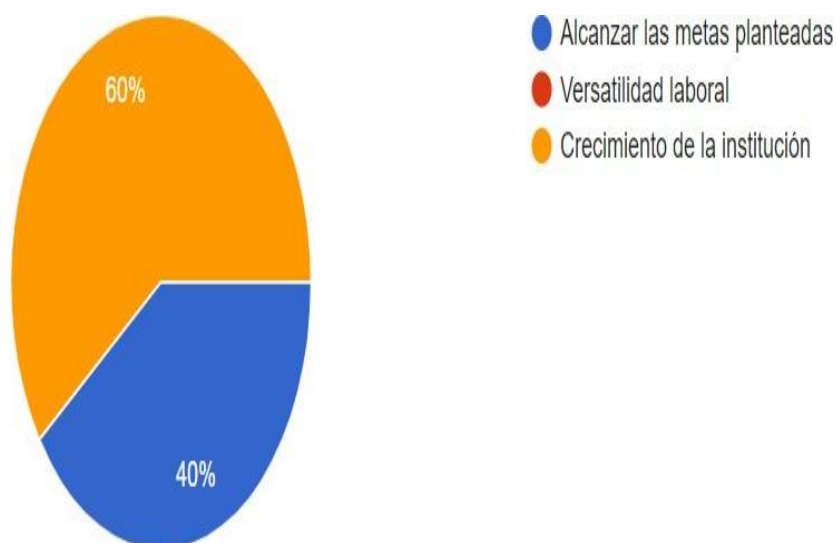
De los siguientes ítems ¿Las secretarias que potencial desarrollarían al aplicar un buen rendimiento administrativo?

Tabla 6. Buen Rendimiento Administrativo

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Alcanzar las metas planteadas	2	40%
Versatilidad laboral	0	0%
Crecimiento de la institución	3	60%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Grafico 6. Buen Rendimiento Administrativo



Fuente: *Elaboración Propia*

Análisis

La aplicación de esta interrogante permitió demostrar, que el 60% considera que una secretaria con un buen desarrollo del rendimiento administrativo podrá ayudar al crecimiento institucional de la unidad educativa Vinces, mientras que el 40% considero que las secretarias podrán alcanzar las metas planteadas tanto de la institución como personales a diferencia del 0% que no considero que la secretaria sea versátil en las labores administrativa que realiza la misma. Por lo tanto, se puede determinar que las secretarías si quieren mejorar el desarrollo de sus actividades.

¿Cuál de los siguientes métodos sería pertinente que las secretarias utilicen para mejorar su actividad administrativa?

Tabla 7. Métodos pertinentes

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Revisar para corregir errores y mejorarlo aprendido	3	60%
Planificar tareas	0	0%
Establecer canales adecuados de comunicación interna y externa	2	40%
Total	5	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Grafico 7. Métodos Pertinentes

5 respuestas



Fuente: *Elaboración propia*

Análisis

En base a la siguiente interrogante se pudo determinar que el 60% considero aplicar el método de establecer canales adecuados de comunicación mientras que el 40%, prefirió implementar la revisión para corregir errores y mejorar lo aprendido, a diferencia del 0% lo cual ninguno de los encuestados considero que no es un método planificar tarea por lo que se determinó que las secretarias prefieren aplicar métodos para mejorar la comunicación dentro de la unidad educativa

Análisis de entrevista dirigida a la directora de la Unidad Educativa Vinces

1. ¿Cuántas personas laboran como secretarias en la Unidad educativa Vinces?

Actualmente, en la institución se encuentran laborando 5 secretarias, distribuidas en diferentes departamentos.

2. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la secretaría de la Unidad Educativa Vinces?

El talento humano de secretaría presenta algunas debilidades que dificultan hasta cierta medida su correcto desempeño laboral y como consecuencia perjudica la productividad general de la empresa. Mientras que una fortaleza es que siempre son responsables.

3. ¿Cuál es la influencia que poseen las labores de secretaría en los procesos administrativos de la institución?

Las secretarias generan influencia en el logro del objetivo del área administrativa

4. Bajo su criterio. ¿usted tiene la capacidad de trabajar en equipo?

La verdad que no me considero mucho trabajar en equipo porque prefiero hacer mis funciones solo sin ayuda necesaria

5. ¿Considera usted que la eficiencia administrativa de las secretarias influye en la productividad laboral de la Unidad Educativa Vinces? ¿Por qué?

Por su puesto que influye, las funciones administrativas que realizan las secretarias son esenciales en la unidad educativa, porque de su función depende el crecimiento de la misma.

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 y Administración Ejecutiva

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 y Administración Ejecutiva.

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,



Firmado electrónicamente por:
VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA

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

Anexo N. 4: Oficio de solicitud de permiso a la institución en la que realizará la investigación



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



Babahoyo marzo 8, 2022

MASTER:

NELLY TORRES PACHECO

RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “VINCES”

General Cordova y Gorge Yanez – via a Guayaquil sn paquisha

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **RENE ALDAIR SANCHEZ TROYA**, con cédula de identidad # **0953768801**, 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 de la manera más comedida se le permita al mencionado estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de 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 Administrativa Secretarial con el tema: **TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA VINCES**

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

De Usted, muy atentamente;

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



Anexo N. 5. Evidencias fotográficas (Reunión con el Docente Tutor, Aplicando la Encuesta)

Estudiante Rene Sánchez aplicando la entrevista a la directora



Estudiante Rene Aldair Sánchez Troya en reunión con el docente tutor.