



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**TÍTULO**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA  
ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA  
SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE  
LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.**

**AUTOR**

**WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS**

**TUTOR**

**ING. DARLI GARÓFALO VELASCO, MAE**

**LECTORA**

**DRA. VERÓNICA AYALA ESPARZA MSC.**

**BABAHOYO – JULIO - 2016**

## **DEDICATORIA**

Dedico este presente proyecto de investigación en primer lugar al ser supremo Dios, por sus bendiciones emitidas, fortaleza, sabiduría y salud.

A mis maravillosos Padres, por su comprensión y apoyo incondicional, por ser los motores en mi vida y ser parte de mi superación. A mis hermanos por sus sabios consejos, los cuales me ayudan en cada momento de mi vida.

***WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme sabiduría cada día de mi vida, y así poco a poco llegar hacia el éxito profesional y obtener mi objetivo anhelado ser profesional.

Mi gratitud va para mi querida Alma Mater “Universidad Técnica de Babahoyo”, por darme la oportunidad de culminar con éxito mi carrera profesional.

A los docentes que han contribuido con sus conocimientos y sabias enseñanzas en mi formación académica.

***WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS***



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

## **AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS**, con cedula de C.I. **120612828-0** estudiante del desarrollo del informe final del proyecto de investigación, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Ejecutiva, declaro, que soy autor del presente trabajo de investigación, el mismo que es original autentico y personal, con el tema:

**Procedimiento administrativo básico y su influencia en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

---

**WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS**

**C.I. 120612828-0**



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



### **CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN**

**Babahoyo, 25 de Noviembre del 2016**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio No. 0009, del 3 de octubre del 2016, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E - SO-0009- RES-001-2016, certifico que el señor **Wilson Jairon Yépez Bastidas**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto titulado:

#### **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

---

**Ing. Darli Garófalo Velasco, MAE  
DOCENTE DE LA FCJSE**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**INFORME FINAL POR PARTE DEL TUTOR**

**Babahoyo, 25 de noviembre del 2016**

**Ing. Darli Agnelio Garófalo Velasco**, domiciliado en la ciudad de Babahoyo, con cédula de ciudadanía No. **020062013-6**. En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación, apruebo la investigación, designada por el Consejo Directivo con oficio No. 0009, del 3 de octubre del 2016, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E - SO-0009- RES-001-2016, donde he ido revisado minuciosamente cada capítulo realizado en el informe final.

**CERTIFICO**, que el Sr. **Yépez Bastidas Wilson Jairon**, con cédula de ciudadanía No. **120612828-0**, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, carrera de Educación Básica, modalidad Semipresencial, ha desarrollado el informe final cuyo título es:

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al mencionado estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

Atentamente,

---

**Ing. Darli Agnelio Garófalo Velasco, Msc.**  
**TUTOR DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**CI. 020062013-6**  
**E-mail: dgarofalo@utb.edu.ec**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**APROBACIÓN DE LA LECTORA DE PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN**

En calidad de la lectora del proyecto de investigación titulado;  
**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN  
LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA  
SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS  
SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
BABAHOYO.**

Presentado por WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS, portador de la cédula de ciudadanía **120612828-0** egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, del Sistema de Educación de la modalidad semipresencial.

Certifico que el proyecto de investigación reúne los requisitos necesarios para ser sometido al análisis por el tribunal designado por el Honorable Consejo Directivo.

---

**LECTORA**  
**Dra. Verónica Ayala Esparza Msc.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**



## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación, versa sobre los principios generales del procedimiento administrativo, dado que en la actualidad estimo que no existe una normativa común que establezca los principios generales del procedimiento administrativo, lo cual a todas luces evidencia una falta de organización en cuanto al manejo del aludido tópico y sobre todo el lamentable rezago en que actualmente se encuentra el Derecho Administrativo en el Ecuador. La falta de uniformidad de los principios generales del procedimiento administrativo en el sistema jurídico ecuatoriano, configura un verdadero conflicto que puede lesionar los derechos de los administrados, produciéndoles indefensión, al existir normas dispersas e incluso anquilosadas que no están a tono con el Estado constitucional de derechos, de igual manera, la situación descrita genera confusión en las mismas autoridades y/o funcionarios que forman parte de la Administración Pública. Por consiguiente hago presente que no existe unificación de principios, circunstancia que pretendo demostrar a lo largo de esta investigación y a la vez he podido concluir que independientemente del ámbito jurídico, los principios jurídicos son comunes dentro de un procedimiento administrativo, verbi gratia, la juridicidad, el debido proceso, la confianza legítima deben ser las directrices a través de las cuales se guíe la autoridad para poder adoptar una resolución correcta y adecuada, máxime cuando el procedimiento administrativo tiene doble función por un lado es una garantía para el administrado y por otro permite a la Administración Pública emitir decisiones adecuadas, correctas y sujetas al ordenamiento jurídico vigente, particularmente a la Constitución que goza del principio de fuerza normativa y por tanto en el procedimiento administrativo, primigeniamente debería respetarse el principio de juridicidad.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.**

**PRESENTADO POR EL SEÑOR: WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS**

**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

\_\_\_\_\_  
**EQUIVALENTE A:**  
\_\_\_\_\_

**TRIBUNAL:**

\_\_\_\_\_  
**DELEGADA DEL DECANO**

\_\_\_\_\_  
**PROFESORA ESPECIALIZADA**

\_\_\_\_\_  
**DELEGADA H.CONSEJO DIRECTIVO**

\_\_\_\_\_  
**AB. ISELA BERRUZ MOSQUERA**  
**SECRETARIA DE LA**  
**FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



## INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación del señor, **WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS**, cuyo tema es: **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**.

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de 10% resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

<b>Documento</b>	<a href="#">INFORME FINAL URKUND WILSON YEPEZ.docx</a> (D24157030)
<b>Presentado</b>	2016-12-07 14:33 (-05:00)
<b>Presentado por</b>	wiltypz64@gmail.com
<b>Recibido</b>	dgarofalo.utb@analysis.arkund.com
<b>Mensaje</b>	INFORME FINAL WILSON YEPEZ <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

10% de esta aprox. 13 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 6 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

ING. GARLI GAROFALO VELASCO, MAE.  
DOCENTE DE LA FCJSE

## ÍNDICE

PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	iv
CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN....	v
INFORME FINAL POR PARTE DEL TUTOR.....	vi
APROBACIÓN DE LA LECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .	vii
RESUMEN.....	viii
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ix
ÍNDICE .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN. ....	3
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.2.1. Contexto internacional.....	3
1.2.2. Contexto nacional .....	2
1.2.3. Contexto local .....	2
1.2.4. Contexto Institucional .....	3
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	3
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	4
1.4.1. Problema General. ....	4
1.4.2. Sub-problemas o derivados. ....	4
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. ....	4

1.6. JUSTIFICACIÓN .....	6
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	6
1.7.1.General.....	6
1.7.2. Específicos .....	7
CAPÍTULO II.....	8
2.1. Marco Teórico.....	8
2.1.1. Marco Conceptual.....	8
Procedimiento administrativo.....	8
¿Orientación del talento humano?.....	8
2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.....	9
Ejecución.....	27
2.1.2.2 Categoría de análisis.....	34
2.1.3. Postura teórica.....	36
2.2. HIPÓTESIS.....	37
2.2.1. General.....	37
2.2.3. Variables.....	38
CAPÍTULO III .....	39
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....	39
3.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
CAPITULO IV .....	48
PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN .....	48
4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS .....	48
4.1.1. Alternativa obtenida .....	48
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	48
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.....	49
4.1.3.1. Antecedentes.....	49
Introducción.....	50
4.1.3.2. Justificación .....	50
4.1.3.3. Objetivos.....	51
4.1.3.3.1. General.....	51
4.1.3.3.2. Específicos .....	51
• Proporcionar a las personas que laboran en la institución las posibilidades de desarrollar las competencias comportamentales y funcionales que requieran para su buen desempeño laboral.....	51

4.3.3. Estructura general de la propuesta .....	51
4.3.3.2. Componentes.....	52
ACTIVIDAD N # 1.....	52
El procedimiento administrativo desde el punto de vista de Pedro Sainz de Andino.....	52
¿Qué es procedimiento administrativo? .....	52
ACTIVIDAD N # 1.....	56
ACTIVIDAD N # 1.....	59
ACTIVIDAD N # 1.....	64
ACTIVIDAD N # 1.....	67
ANEXOS.....	4
POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN .....	5
Muestra.....	5
SUMMARY .....	27

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>Páginas.</b>
Cuadro N° 1 Prueba del Chi cuadrado.....	57
Cuadro N° 10 Estudiantes.....	59
Cuadro N° 20 Docentes.....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Páginas.</b>
Gráfico N° 9 Estudiantes.....	59
Gráfico N° 19 Docentes.....	60

# ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Contenido</b>	<b>Páginas.</b>
Imagen N° 1. Inteligencia lógica matemática.....	16
Imagen N° 2. Proceso de enseñanza aprendizaje.....	18
Imagen N° 3. Lógica matemática.....	19
Imagen N° 4. Definición de inteligencia lógica matemática.....	20
Imagen N° 5. La mente que calcula .....	21
Imagen N° 6. El pensamiento lógica matemática.....	22
Imagen N° 7. Las inteligencias múltiples.....	26
Imagen N° 8. Aprendizaje.....	29



# ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenido</b>	<b>Páginas.</b>
Figura N° 1. Armar Cubos .....	74
Figura N° 2. Las 10 rayas .....	75
Figura N° 3. Cuenta puntos rojos.....	76
Figura N° 4. Mal colocados .....	77
Figura N° 5. El rompecabezas.....	78
Figura N° 6. La tiendita.....	79
Figura N° 7. Encesta la Bola.....	80
Figura N° 8. El viajero incansable.....	81

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigativo se abordare en el sistema actual como se lleva a cabo el procedimiento administrativo sin profundizar de manera que no sea tediosa y extensa, que nos ayudaran a reforzar como se encuentra el procedimiento administrativo y los momentos en que cada uno de los autores clasifique o conceptualiza, y poder determinar un punto de vista personal de cómo considero cada uno de estos pensamientos y dar una aportación a favor de los entes que necesitan de procedimientos administrativos Básicos que influirán en la orientación del talento Humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, que a través del tiempo se ha acelerado constantemente con la presencia de la tecnología y las exigencias del Gobierno por medio de la Secretaria Nacional de Ciencia y Tecnología y el Consejo de Educación Superior.

Esta investigación ayudará a resolver los problemas que se han presentado en la parte organizativa de la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación que durante muchos años han venido padeciendo por diferentes ocasiones lo que sería un aporte para mejorar el comportamiento y las responsabilidades en cada uno de los empleados.

**Capítulo I:** En este capítulo se indica el marco contextual, problema de la investigación, donde se plantea el problema que dio origen al estudio, los

objetivos generales y específicos que persiguen y las razones que justifican su desarrollo.

**Capítulo II:** Comprende el desarrollo del marco teórico, marco referencial, antecedentes investigativos, categorías de análisis, postura teórica e hipótesis de las variables que sustenta la investigación, dentro de las cuales se exponen las teorías más importantes y pertinentes al trabajo investigativo sobre los procedimientos administrativos básicos y las orientaciones a todo el talento humano de esta oficina.

**Capítulo III:** Este capítulo de análisis y resultados, nos ha permitido obtener por medio de la realización de encuestas, un diagnóstico completo sobre los grandes problemas que se presentan en esta secretaría, donde por medio de tablas y gráficos se ha demostrado el porcentaje de necesidades de la facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

**Capítulo IV:** En este capítulo presentamos la propuesta de solución a los problemas presentados anteriormente, que mediante el proceso de fortalecimiento de capacidades se mejorará la atención a los estudiantes y docentes, de acuerdo con el trabajo eficiente y efectivo de las secretarías y auxiliares de secretaría.

# **CAPÍTULO I**

## **DEL PROBLEMA**

### **1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

### **1.2. MARCO CONTEXTUAL**

#### **1.2.1. Contexto internacional**

Al conocer sobre los procedimientos administrativos a nivel de otros países podemos decir que existe una mayor disciplina, muchos de los empleados trabajan con mayor responsabilidad y en algunas ocasiones existe la exigibilidad de autoridades para facilitar la buena administración de las instituciones educativas que en estos países han demostrado eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las labores, como podemos decir de los países de Europa, la ética es uno de los papeles fundamentales en todos los puestos de trabajo.

### **1.2.2. Contexto nacional**

En nuestro país es preocupante estas labores por el incumplimiento que se presentan en esos puestos trabajo, ahondándose este problema en la región costa, por el comportamiento de las personas que ocupan esos puestos de trabajo, esto es uno de los problemas que en estos últimos años han venido mejorando poco a poco, el procedimiento administrativo se basa en las principales actividades que realiza la administración, vistas como un proceso en el cual se interrelacionan, todas las funciones. También se utiliza los conocimientos y las técnicas aplicables durante el proceso administrativo.

### **1.2.3. Contexto local**

En nuestra provincia podemos decir que cuenta con Centros educativos de nivel superior, de los cuales demuestra la superación de unas y el desgaste que han sufrido las otras por la mala organización y la forma de aplicar procedimientos administrativos para llegar a los objetivos como instituciones de cuarto nivel, causal que hasta la actualidad no se abren las inscripciones para la realización de nuevos grupos de profesionales que quieren prepararse, esperamos que estas responsabilidades de mejorar los niveles educativos, se han una pauta para exigir el buen comportamiento de nuestra secretarias y demuestren que son un papel muy importante en el desarrollo institucional.

#### **1.2.4. Contexto Institucional**

La Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, durante muchos años ha venido padeciendo de este gran problema de la desorganización, deshonestidad e incumplimiento, pero cabe señalar que los cambios realizados últimamente han mejorado en algo, pero todavía hay que hacer mucho por llegar a la eficiencia de los trabajos y efectividad en la entrega de documentación a los estudiantes y docentes, por lo que es nuestra oportunidad mediante esta investigación aportar con procedimientos administrativos para mejorar el servicio a los usuarios.

### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

La disconformidad de docentes y estudiantes por la falta de organización, hace que ellos pierdan credibilidad en este talento humano que tenemos en nuestra institución, por el desorden demostrado en las oficinas y el incumplimiento de las funciones, el atraso en la entrega de promociones y matrículas de los estudiantes y actas como también listas de estudiantes, mismo que molesta al trabajo y responsabilidad de los docentes, por no tener como cumplir a tiempo, y un porcentaje elevado de documentación se ha perdido.

La secretaría con los cambios presentados últimamente nos permite decir que está mejorando, pero es la necesidad urgente que estas formas de comportamiento lo realicen y demuestren satisfacción de los usuarios.

## **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.4.1. Problema General.**

¿Cómo los procedimientos administrativos básicos influyen en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación de la universidad técnica de Babahoyo?

### **1.4.2. Sub-problemas o derivados.**

¿Cuál es la importancia del procedimiento administrativo básico en la orientación del talento humano que labora en la secretaria?

¿Cuáles son las causas que se presentan al determinar los procedimientos administrativos básicos en la orientación del talento humano?

¿Cómo el procedimiento administrativo básico mejora el servicio de la secretaria en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación?

## **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

Este trabajo investigativo se enmarca dentro de las siguientes líneas de investigación:

**Línea de investigación de la UTB:** Desarrollo de sistemas de la información, comunicación y emprendimientos empresariales y tecnológicos.

**Línea de la Facultad:** Talento humano, educación y docencia

**Línea de la carrera:** Gestión y Administración Ejecutiva.

Línea de investigación: Gestión.

Aspecto: Control del procedimiento  
administrativo

Delimitación espacial: Secretaría de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas, Sociales y de la Educación de  
la Universidad Técnica de Babahoyo,  
ubicado Cantón Babahoyo, Provincia  
Los Ríos

Delimitación temporal: Periodo 2016 – 2017

Delimitación demográfica: Empleados de Facultad de Ciencias  
Jurídicas, Sociales y de la Educación,  
docentes y estudiantes.



## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo investigativo sobre los procedimientos administrativos básicos, nos permitió mejorar la orientación del talento humano para demostrar la calidad del servicio parte de los empleados que conforman el grupo de secretarías principales y auxiliares de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Se considera muy importante para las instituciones educativas el emplear procedimientos administrativos básicos que vayan a demostrar los nuevos comportamientos y responsabilidades ante la necesidad de los estudiantes y docentes que demandan un servicio de calidad, lo que permite llegar al cumplimiento de objetivos.

Los beneficiarios directos de este proyecto de investigación son los estudiantes y docentes de la Facultad, e indirectamente las autoridades de la Universidad Técnica de Babahoyo quienes son parte importante en el desarrollo de la investigación.

## **1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1. General**

Analizar la influencia del procedimiento administrativo básicos para mejorar en la orientación del talento humano que labora en la secretaría de la facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación de la universidad técnica de Babahoyo.

### **1.7.2. Específicos**

Identificar la importancia del procedimiento administrativo básico para motivar en la orientación del talento humano que labora en la secretaria.

Determinar las causas que se presentan en los procedimientos administrativos básicos para facilitar la orientación del talento humano

Elaborar un modelo de procedimientos administrativos para mejorar la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

#### **2.1. Marco Teórico**

##### **2.1.1. Marco Conceptual**

###### **Procedimiento administrativo**

###### **Según Pedro Sainz de Andino (2013)**

El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un término que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige, mientras que nuestro pensador ha contribuido de manera natural, ya que siendo de una época en la que apenas iniciaban la revolución en las leyes ha contribuido en que los actos administrativos suponen un poder o una causa de donde emanan, y un fin a que se dirigen.

###### **¿Orientación del talento humano?**

Según Donald E. Super, Doctor en Psicología y miembro del APA elaboró en el 2006 Este autor definió la orientación profesional como proceso mediante el cual se ayuda a una persona a desarrollar y a aceptar una imagen completa y

adecuada de sí mismo y de su papel en el mundo laboral, a poner a prueba este concepto frente a la realidad para su satisfacción personal y para beneficio de la sociedad.

En su teoría afirma que para poder ayudar a una persona en el momento de su elección vocacional, es necesario conocer su ciclo vital a lo largo del que se genera lo que Súper denomina “proceso del desarrollo vocacional” o “desarrollo del concepto de sí mismo”. Tal desarrollo según el experto, contiene cuatro etapas: crecimiento, exploración (compuesto, a su vez, de la fase tentativa, de transmisión y de ensayo), establecimiento y declinación.

### **2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.**

#### **Procedimiento administrativo**

**Juan García Yagüe**, profesor emérito de la UAM, investigadorpsico-educativo y Premio Nacional de la Sociedad Española de Psicología, también definió en su momento (2005) el concepto de orientación profesional como “actividad llevada a cabo a diferentes niveles evolutivos, por técnicos responsables, para que el sujeto tome conciencia de sus posibilidades y las del mundo que le rodea”.

El procedimiento administrativo desde el punto de vista de Pedro Sainz de Andino, nos permite indicar sobre:

¿Qué es procedimiento administrativo?

El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión.

**El autor Alfonso Nava Negrete dice:**

Los procedimientos administrativos son las vías o caminos legales que debe seguir la administración para la realización de sus actos y que se les suele confundir con los procesos administrativos, que son los procedimientos que deben seguirse ante los tribunales para la resolución jurisdiccional de controversias administrativas.

La Ley Federal de Procedimientos Administrativo establece en:

Título primero

## Del ámbito de aplicación y principios generales

Artículo 1.- Las disposiciones de esta ley son de orden e interés públicos, y se aplicarán a los actos, Procedimientos y resoluciones de la Administración Pública Federal centralizada, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados Internacionales de los que el Estado sea parte.

El presente ordenamiento también se aplicará a los organismos descentralizados de la administración pública federal paraestatal respecto a sus actos de autoridad, a los servicios que el estado preste de manera exclusiva, y a los contratos que los particulares sólo puedan celebrar con el mismo y dentro del párrafo adicional, señala que este ordenamiento debe ser aplicado a los servidores públicos con responsabilidad, en ejercicio de sus funciones Constitucionales en relación con a las competencia económica, administrativa y financieras.

Nava Negrete Alfonso, procedimientos administrativos pp.18 (1970- 1980).

## **Del procedimiento administrativo**

La Ley señala que los Procedimiento Administrativo (vigente) según el autor que los actos administrativos suponen un poder o una causa de donde emanan, y un fin a que se dirigen: aquella causa y este fin son los que les dan el verdadero carácter y denominación, porque en general, los actos como tales y en un sentido abstracto, son siempre el resultado de una fuerza que obra y de una inteligencia, o de un designio que lo impulsa, estos supuestos, los actos administrativos serán los ejecutados por el poder encargado de administrar los intereses de la sociedad, con

intención y designio de promoverlos y asegurarlos; y reduciendo mas esta idea genérica a sus límites propios y naturales, merecerán este nombre las providencias y decisiones de la autoridad administrativa, y toda acción u hecho de los encargados de las funciones activas de la administración, siempre que nazcan de la misión especial que ejercen, y que se dirijan al fin principal a que deben su creación. Por consiguiente son necesarias dos circunstancias indispensables para que un acto pueda llamarse administrativo: la primera que haya sido ejecutado por un encargado o agente de la autoridad administrativa: la segunda, que haya tenido por objeto un servicio de publica utilidad, de los que se comprenden en el círculo de sus atribuciones.

### **Concepto de normas y procedimientos**

Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Según Melinkoff, R (1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada, el concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo, un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es

posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

*"El procedimiento fue un éxito: logramos encontrar los errores en la administración", "No conozco cuál es el procedimiento para solicitar un adelanto de sueldo", "Si sigues el procedimiento habitual, no tendrás ningún problema para cumplir con la tarea que te indiqué".*

**Objetivos de los Procedimientos; Gómez F. (1993)** señala que: "El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero".

### **Importancia de los Procedimientos.**

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Según Biegler J. (2008) "Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización".



## **Características de los procedimientos**

Mellinkoff, (*op.cit*) describe las siguientes características de procedimientos:

No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.

Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.

Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

Desde otro punto de vista Gomes G (1997) se enfoca en las siguientes características de procedimientos:

Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.

Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.

Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto. (p.53)

### **Beneficios de los Procedimientos.**

Para Melinkoff, (op.cit) conceptualiza que: "El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización".

### **Estructura de los Procedimientos.**

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

Identificación. Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.

- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización
- Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

- Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

**Procedimientos Administrativos; Munich G. Y Martínez G. (2009)**

Consideran que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas". (p. 99)

Desde otra perspectiva **Terry & Franklin (1993)** definen que los procedimientos administrativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar" (p.32)

Ante lo relacionado en las citas del párrafo anterior se puede conceptualizar el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos:

- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

## **Beneficios de los Procedimientos**

Según Pino, A. (2008) en su Trabajo de Grado describe los siguientes beneficios que consisten en:

Aumento del rendimiento laboral.

Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.

Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

## **Clasificación de los procedimientos**

Según el grado de transversalidad se clasifican en:

### **En Comunes y específico**

**Comunes.-** Procedimientos utilizados en diversas disciplinas, tratamiento didáctico, difiere en función de la naturaleza del contenido conceptual.

**Específicas.-** Procedimientos derivados del método propio de disciplina concreta

Según la naturaleza de las acciones se clasifican en:

**Motrices.-** El énfasis del procedimiento se sitúa en la naturaleza física y corporal de las acciones que son parcialmente observables

**Cognitivas.-** El procedimiento se sitúa en la naturaleza interna, simbólica o mental de las acciones.

Según el grado de exactitud, seguridad y obtención del objetivo se clasifican en:

**Algorítmicos.-** Los pasos son muy exactos que una vez aprendidos aseguran siempre la obtención del objetivo o tarea propuesta

**Heurísticos.-** Traducidos en secuencias generales de actuación que se deben respetar pero que no experimentan como actuar con exactitud y no aseguran la obtención de la tarea propuesta

**Descripción de los procedimientos** (Puerto Ayacucho, Enero del 2013 Autor: Astrid Xiomara Romero. Ricardo Alexander rodríguez – 2013)

El conjunto de elementos que constituyen la estructura de un procedimiento específico es el siguiente:

Portada; Todo procedimiento tendrá una primera página, denominada portada, en la que aparecerán los siguientes ítems:

### **Encabezado**

Aparecerá en todas las páginas del documento, en él aparecerá y se indicará:

Logotipo de la empresa.

Consideración de procedimiento mediante la cabecera

### **Procedimiento Específico**

Numero de revisión y fecha de la misma.

Entrada en vigor del procedimiento, desde su edición inicial.

## **Título del Procedimiento**

Titulación del procedimiento que se desarrollará según la siguiente codificación:

PRE: Siglas indicativas de Procedimiento Específico.

Organización: Abreviatura correspondiente a la organización.

XX: Pareja de dígitos que hará referencia al capítulo de la norma ISO 9001 en el que se encaja el procedimiento.

YY: Número que corresponde al procedimiento dentro del mismo capítulo de la norma ISO 9001.

## **Índice**

Se reflejarán en él todos los apartados del procedimiento.

## **Recuadros**

Nombre y Apellidos de la persona que realiza la revisión del Procedimiento.

Fecha en la que se ha realizado la revisión del Procedimiento.

Firma de la persona que ha realizado la revisión del Procedimiento.

Nombre y Apellidos de la persona que realiza la aprobación del Procedimiento.

Fecha en la que se ha realizado la aprobación del Procedimiento.

Firma de la persona que ha realizado la aprobación del Procedimiento.

## **Pie de Página**

En el pie se indicará lo siguiente:

PRE-ORGANIZACIÓN-XX-YY. Según lo indicado anteriormente.

Nombre del procedimiento

Número de páginas: número de la página y número total de páginas.

### **1. Objeto**

Este apartado es obligado y se numera con el 1.

En él se expondrá la actividad o actividades que se describen en el documento.

### **2. Alcance**

Este apartado es obligado y se numera con el 2.

Aquí se delimita el ámbito de aplicación de las actividades recogidas en el punto 1 (objeto).

### **3. Referencias**

Este apartado es obligado y se numera con el 3.

Se incluirá un listado con todas las normas, documentos, capítulos del manual de calidad, procedimientos u otros documentos que complementen o sean necesarios para la aplicación del documento.

### **4. Definiciones**

Este elemento es obligado y se numera con el 4.

Se deben incluir las definiciones de los conceptos utilizados en la redacción del documento y cuya interpretación pudiera inducir a error o que bien no sea de uso común. En el caso de que no se considere necesaria la definición de ningún término de los recogidos en el procedimiento, se podrá omitir esta cláusula eliminando este título y su numeral del conjunto del procedimiento.

## **5. Responsabilidades**

Este apartado es obligado y se numera con el 5.

Aquí se recogen las responsabilidades de los distintos intervinientes en los distintos aspectos que se contemplen en el documento.

Las responsabilidades se asignan a cargos o funciones, nunca nominalmente.

La explicación de estas responsabilidades debe ser clara, concreta y sucinta.

## **6. Desarrollo**

Este apartado es obligado y se numera con el 6.

Aquí se describen, por orden cronológico, las etapas o pasos necesarios para realizar las actividades que son objeto del procedimiento, incluyendo, entre otros, criterios de aceptación/rechazo, medios a utilizar, calificación del personal; si procede.

## **7. Registros**

Este elemento es obligado y se numera con el 7.



En él se recogerá el título de todos los registros que dependen del procedimiento de que se trate.

### **8. Lista de Distribución**

Este apartado es obligado y se numera con el 8.

Se deben indicar los puestos de la organización que han de disponer de una copia controlada del documento.

### **9. Historial de Revisiones**

Este apartado es obligado y se numera con el 9.

Se indicará el número de la Revisión del Procedimiento, la fecha en la que se ha realizado u las causas del cambio.

La información se recogerá en una tabla.

### **10. Anexos**

Este apartado es obligado y se numera con el 10.

Se indicarán todos los anexos del procedimiento, se numerarán (con cifras arábigas) y se incluirá el título y referencia.

Como anexos se incluirán, siempre que se considere oportuno, los diagramas de flujo que sean necesarios para realizar una descripción sinóptica del desarrollo de las actividades objeto del procedimiento, y de los modelos o formatos de los registros generados por éstas.

Los anexos, si existen y cuando procedan, llevarán...

Identificación en la parte superior.

Pie de página con la referencia:

### **Recomendaciones**

La mejor manera de aprender a hacer un procedimiento es conociendo y analizando otros procedimientos. Por ello se recomienda que como primer paso, antes de aplicar la guía que se incluye en esta práctica, se proceda a consultar la información que se facilita y a buscar en Internet cualquier ejemplo de esta índole.

Muy relacionado con la especificación de procedimientos es el desarrollo de normas, en este caso la mejor guía es el documento XXX de AENOR y la mejor manera de aprender sobre el tema es leer y analizar un conjunto de normas. Como se podrá apreciar, existe una clara similitud entre los contenidos que se establecen para los procedimientos y los de las normas.

### **Redacción de los procedimientos**

A.- **Objetivo**; Establecer las pautas para el diseño y la metodología para la confección de procedimientos e instrucciones de trabajo.

B.- **Alcance**; Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos que establezcan procedimientos o instrucciones de trabajo.

C.- **Referencias**; No hay referencias para este procedimiento

#### **D.- Definiciones**

**Procedimiento:** Descripción escrita, detallada y secuencial de la forma en que se debe llevar a cabo una actividad a través de las funciones operativas que intervienen en la ejecución de la tarea o trabajo que se regula.

**Instrucción de trabajo :** Descripción escrita de las pautas centrales de cómo se debe llevar a cabo una tarea que admite variantes en su realización, que deben ser resueltas en cada caso específico y ante la situación particular, guiándose por las normas generales de la profesión u oficio que se hace cargo de las funciones operativas.

#### **E.- Responsabilidades**

Todo el personal es responsable de la aplicación de este procedimiento.

#### **F.-Descripción**

Se utilizará el formato definido en la plantilla del documento denominada proced01.dot de

La fuente de escritura será ARIAL NARROW en tamaño 11 puntos.

El procedimiento debe llevar una carátula según el modelo.

Los anexos se deben identificar con números arábigos correlativos: 1, 2, etc.

Contenido en secciones del formato: Todos los procedimientos o prácticas de trabajo tendrán las siguientes secciones en este orden y con el siguiente significado:

#### **A.- Objetivo/Objetivos**

Enunciado conciso de lo que se quiere lograr con el procedimiento o práctica de trabajo.

#### **B.- Alcance**

Campo de acción en el que el procedimiento o práctica va a aplicarse, puede ser no solo indicativo sino también restrictivo.

#### **C.- Referencias**

Procedimientos relacionados que deben respetarse (incluso otros documentos ajenos al Sistema de Calidad de Servicio).

#### **D.- Definiciones**

Se consignarán:

- Las definiciones no usuales para la profesión u oficio.
- Las indicativas que sean necesarias para hacer inequívoca la aplicación del procedimiento o práctica.
- Se indicarán con detalle las abreviaturas y siglas que se utilizarán en la redacción.

#### **E.- Responsabilidades**

Se indica quien o quienes son responsables de la realización de la tarea descrita en el procedimiento o de sus partes. No se utilizará nombres propios, en cambio se usará el cargo o función del que debe llevar a cabo la tarea o tareas.

## F.- Descripción del Procedimiento

Se hará una descripción detallada y secuencial de los pasos que constituyen la tarea o trabajo a realizar, ya se trate de un procedimiento o de una instrucción de trabajo.

Cuando sea posible, se completará la descripción escrita con diagramas de flujo descriptivos de la secuencia desarrollada.

Esta porción es el núcleo del procedimiento, y si bien se debe ser completa no debe extenderse con un nivel de detalle que dificulte su uso. Todos los procedimientos y prácticas están hechos para personas que tienen un grado de conocimiento del oficio o profesión que ejerce la tarea.

Si bien los Procedimientos y Prácticas son un complemento de la formación en los modos y formas del trabajo, no son el único y completo instrumento que debe utilizarse y debe haber conocimientos previos de las bases del oficio o profesión para aplicarlo.

Utilice el modo **Imperativo Impersonal** para la redacción de procedimientos o el **Infinitivo** para prácticas de trabajo y nunca el **Condicional**.

## G.- Anexos

Se incluirán: Plantillas, formularios, diagramas, listas de control, etc, a los que se haga referencia en la parte central del procedimiento o instrucción, pero que por razones prácticas convenga que se presenten en hojas separadas, ya sea para

su uso como tales, o que se trate de listas que requieren una modificación o actualización a tiempos impredecibles. (Autor: Astrid Xiomara Romero. Ricardo Alexander Rodríguez – 2013)

### **Actividades importantes de organización.**

Para (Bastidas, 2015), son las siguientes:

- a. Subdividir el trabajo en unidades operativas
- b. Agrupar las obligaciones operativas en puestos.
- c. Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- d. Aclarar los requisitos del puesto.
- e. Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- f. Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración...
- g. Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- h. Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

### **Ejecución.**

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la

tarea, las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución. (Arango, 2013 - Pag. 10)

### **Actividades importantes de la ejecución**

Según (Arango, 2013 - Pag. 10)

- a. Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- b. Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- c. Motivar a los miembros.
- d. Comunicar con efectividad.
- e. Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- f. Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- g. Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- h. Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

### **Control.**

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro, no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse

discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.(REAL, 2014 - Pag. 18)

### **Actividades importantes de orientación y control**

(Rodríguez C. , 2014)

- a. Comparar los resultados con los planes generales.
- b. Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- c. Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- d. Comunicar cuales son los medios de medición.
- e. Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- f. Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- g. Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- h. Ajustar el control a la luz de los resultados.

#### **2.1.1.2. Orientación del talento humano**

Según (Álvarez y Bisquerra, 1996), ejemplifican las tendencias actuales nacionales e internacionales en el terreno de la Orientación, en todas las definiciones, aunque expresado de distinta forma, se aprecian algunos elementos comunes como:



- La concepción de la intervención orientadora como un proceso de ayuda que debe llegar a todas las personas y que no se encuentra delimitado en el espacio ni en el tiempo.
- Tiene una finalidad común: el desarrollo personal, social y profesional del individuo en su contexto.
- La Orientación es un proceso que se desarrolla dentro y junto con el propio proceso educativo, profesional y vital del sujeto, y no como una intervención aislada.
- La Orientación no es trabajo sólo del orientador u orientadora, sino que la totalidad de agentes educativos y sociales deben estar implicados.
- Predomina un modelo sistémico de intervención psicopedagógica, es decir, la intervención por programas comprensivos e integrados en el currículo o, en su caso, en el programa de desarrollo comunitario

Al seleccionar una persona para insertarse en el mercado laboral no es una tarea sencilla, debe tener vocación, habilidades, preferencias y estar al tanto de los requerimientos de las instituciones que serán piezas claves para el éxito profesional, sin embargo, aunque lo anterior parezca sencillo, miles de jóvenes de nuestro país no tienen fuentes de trabajo demandas laborales del mercado son más altas, lo que genera frustración en los proyectos de vida de las personas y también déficit de trabajadores calificados para las empresas.

Juan Lizarraga, director de ManpowerGroup, empresa internacional dedicada al reclutamiento y selección de personal, señaló que por lo general en el Perú "no

hay una adecuada preparación para que la persona identifique a que quiere dedicarse" y que tampoco contamos con la capacitación apropiada de las instituciones educativas.

### **La importancia de la Orientación Laboral**

Enviado por Parejas Orientadoras en Lun, 08/07/2013 - 09:22

Con la inestimable ayuda de la crisis, la orientación laboral ha obtenido más protagonismo aunque, en realidad, lleva décadas funcionando; es ahora, con la falta de perspectivas laborales, cuando se necesita más pero, aunque sea ilógico, los recortes hacen estragos y la orientación queda relegada a un tercer plano sin tener ningún margen de maniobra. Pero ¿qué es esto de la Orientación profesional (Laboral)? ¿En qué me puede ayudar? Si sigues leyendo obtendrás las respuestas.

Para la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos): “La orientación profesional se refiere a las actividades dirigidas a ayudar a las personas de todas las edades, en todos los momentos de su vida, a tomar una decisión sobre educación, formación y profesión y a gestionar su trayectoria profesional. La orientación profesional ayuda a los individuos a reflexionar sobre sus ambiciones, sus intereses, su cualificación y sus capacidades”

Para el equipo de Parejas Orientadoras, la orientación laboral debe de asesorar, seguir y evaluar el proceso de inserción laboral de cada una de las personas, y

para ello es necesario optimizar los recursos actuales y no hacerlos desaparecer como está sucediendo. Precisamos a más profesionales de la Orientación Laboral en los Servicios Públicos de Empleo que puedan dar un trato individualizado, personalizado y no a menos. Las oficinas del servicio andaluz de empleo despiden a 413 orientadores laborales, 360 orientadores laborales y buscadores de empleo valencianos se irán al paro.

A través de la orientación laboral se pretende empoderar a la persona para poder afrontar nuevos retos laborales. A la vez que, sirve de acompañamiento, escucha activa y motivación durante el proceso de búsqueda activa de empleo. Esto, se traduce en dar ánimos cuando la persona está triste porque no le llaman para hacer entrevista o en escuchar problemas sociales añadidos que dificultan su búsqueda de trabajo. Cada persona es especialmente única. Y tiene una experiencia y una realidad diferente, por tanto, el profesional de la orientación debe adaptarse a esas necesidades. Al final, el orientador laboral se convierte en el referente en la búsqueda de empleo, aportando recursos, técnicas y dando apoyo emocional en esta ardua tarea por conseguir el deseado objetivo, un “trabajo”.

Jesús Lorente y Helen Gómez Ruano, dos orientadores laborales altruistas, son los invitados de Fco. Javier Matas, CEO en PasiónFM Radio. (<http://www.ideaemocional.blogspot.com.es>)

Te invitamos a escuchar este programa donde obtendrás respuesta a las preguntas ¿Es importante el trabajo de Orientación laboral? ¿Cuál es la situación actual de las técnicas en orientación laboral? ¿Existirá el empleo fijo en un futuro?

y se habla sobre la creatividad, herramientas para combatir el empleo, la empleabilidad, la visibilidad y muchos temas más. ¡No os lo perdáis. Esperamos vuestras opiniones! Tal vez, Jesús Lorente: “La crisis afecta en el estado anímico de las personas y los orientadores deben aportar esperanza a ese componente anímico basada en técnicas de ocupabilidad”

Helen Gomez “El altruismo que generamos en las redes sociales es muy necesario.” “La empleabilidad no debe ser considerado como algo negativo como una incertidumbre sino como posibilidades en el mercado laboral”

#### **2.1.2.1 Antecedentes investigativos.**

Dentro de los antecedentes de tipo investigativos, se han encontrado y evidenciado los proyectos que sin duda han dado un enfoque amplio a la investigación que se está realizando, entre las cuales se destacan.

**Juan García Yagüe**, profesor emérito de la UAM, investigadorpsico-educativo y Premio Nacional de la Sociedad Española de Psicología, también definió en su momento (2005) el concepto de orientación profesional como “actividad llevada a cabo a diferentes niveles evolutivos, por técnicos responsables, para que el sujeto tome conciencia de sus posibilidades y las del mundo que le rodea”.

Se considera como uno de los grandes exponentes del procedimiento administrativo, que no permite decir que es un ejemplo de organización, ya que es un aporte en la orientación profesional, que hoy en día nos hace falta para la realización de actividades en los diferentes niveles evolutivos, claro desarrollado por técnicos responsables, para que nuestras secretarías tomen conciencia de sus posibilidades en el mundo que le rodea, la capacidad del manejo administrativo satisface las necesidades expresadas o implícitas de los estudiantes y docentes, es un concepto relativo, dinámico y cambiante hay que tener en cuenta no sólo el servicio en la atención, sino la calidez humana que debe poseer y que son atributos asociados a ellos: rapidez, eficiencia, efectividad, responsabilidad, honestidad, lealtad, etc..

#### **2.1.2.2 Categoría de análisis.**

Es un conjunto de acciones planeadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

**Procedimiento:** Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener el mismo resultado bajo las mismas circunstancias

**Administración:** Es el proceso de planificar, organizar, dirigir, y controlar el uso de recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

**Procedimiento administrativo:** Es el cauce formal de una serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano, de que la administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrador puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión.

**Orientación:** Es la acción que hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona, aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio.

**Motivación:** Motivación es un blog donde se establecen los principales puntos a tener en cuenta dentro de este importante concepto en el mundo de la gerencia.

**Motivación Institucional:** Surge a partir de la búsqueda de motivos en el ámbito de la empresa que nos inspiran a generar acciones para lograr un resultado. A través de este mecanismo (motivo, acción y resultado) encontraremos el flujo necesario para alcanzar cualquier meta en el ámbito empresarial.

**Motivación Laboral:** Existen muchas técnicas, métodos, acciones que permiten motivar a los empleados.

**Calidad de Atención al estudiante:** La calidad de los servicios al estudiante es un mecanismo indispensable para la institución y su futuro desarrollo, el cual se logra con una atención eficaz y eficiente.

**Proveedor de servicios:** Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.

**División del trabajo:** Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.

**Evaluar:** Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

**Logística:** Explica el proceso de cómo se han de allegar los recursos necesarios en el lugar, cantidad y tiempo adecuados.

**Meta:** Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo.

**Supervisar:** Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.

**Método:** Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.

**Fines:** Son los efectos que se obtienen con el logro de los objetivos.

**Algoritmo:** Procedimiento por medio del cual se resuelve cierta clase de problemas.

### **2.1.3. Postura teórica**

Al realizar una absoluta búsqueda por el espacio virtual se pudo encontrar la siguiente postura.

### **Según Pedro Sainz de Andino (2013)**

El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige, mientras que nuestro pensador ha contribuido de manera natural, ya que siendo de una época en la que apenas iniciaban la revolución en las leyes ha contribuido en que los actos administrativos suponen un poder o una causa de donde emanan, y un fin a que se dirigen.

Las instituciones superiores deben fijar estándares de servicio y contar con métodos para medir si cumple las expectativas del estudiante y docentes, de acuerdo con los consejos dados por Pedro Sainz sobre los actos administrativos para la realización de un fin, en los cuales nos hace reflexionar sobre los trabajos que son encomendados deben ser terminados y entregados.

## **2.2. HIPÓTESIS**

### **2.2.1. General**

Analizando la influencia de procedimientos administrativos básicos, mejorará en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.



### **2.2.2. Sub-hipótesis**

- Identificando la importancia del procedimiento administrativo básico, motivará en la orientación del talento humano que labora en la secretaria.
- Determinando las causas que se presentan en los procedimientos administrativos básico, facilitará la orientación del talento humano
- Elaborando un modelo de procedimientos administrativo, mejorar la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad. de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación.

### **2.2.3. Variables**

#### **Variable Independiente**

Procedimiento Administrativo

#### **Variable Dependiente**

Orientación del talento humano

# CAPÍTULO III

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.

Aplicación del Chi cuadrado.

$$\chi^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

$\chi^2$  = Chi-cuadrado.

$\sum$  = Sumatoria.

Fo = Frecuencia observada.

Fe = Frecuencia esperada.

Fo - Fe = Frecuencias observadas - Frecuencias esperadas.

$(Fo - Fe)^2$  = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

$(Fo - Fe)^2/Fe$  = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

### **Hipótesis de trabajo**

Analizando la influencia de los procedimientos administrativos básicos, mejorará en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

### **Hipótesis nula**

Si se Analizan la influencia de los procedimientos administrativos básicos, no mejorará en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

### Calculo del Chi-cuadrado

TABLA 1			TOTAL
FRECUENCIAS OBSERVADAS			
CATEGORIA	PREGUNTA 5 DOC	PREGUNTA 5 EST	
Siempre	8	70	78
Casi siempre	1	56	57
Rara vez	0	50	50
Nunca	1	46	47
TOTAL	10	222	232
	0.04	0.96	
	10		
TABLA 2 FRECUENCIA ESPERADAS			TOTAL
CATEGORIA	PREGUNTA	PREGUNTA	
Siempre	3.36	74.64	78
Casi siempre	2.46	54.54	57
Rara vez	2.16	47.84	50
Nunca	2.03	44.97	47
TOTAL	10	222	232
TABLA 3 CALCULO DEL CHI-CUADRADO			TOTAL
CATEGORIA	PREGUNTA	PREGUNTA	
Siempre	6.40	0.29	
Casi siempre	0.86	0.04	
Rara vez	2.16	0.10	
Nunca	0.52	0.02	
TOTAL	9.94	0.45	10.38

#### Nivel de significación y regla de decisión

**Grado de libertad.-** Para aplicar el grado de libertad, utilizamos la siguiente fórmula.

$$GL = (f - 1) (c - 1)$$

$$GL = (4 - 1) (2 - 1)$$

$$GL = (3) (1) \quad GL = 3$$

### **Grado de significación**

$\alpha = 0,05$  que corresponde al 95% de confiabilidad, valor de chi cuadrada teórica encontrado es de 7.815

El chi cuadrada calculada es 10.38 valor significativamente mayor que el del chi cuadrada teórica, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la nula.

Se concluye entonces en base a la hipótesis planteada que si se Analiza la influencia de los procedimientos administrativos básicos, mejorará en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

$$X^2 \text{ CALCULADO} = 10.38 > X^2 \text{ TEORICO} = 7.815$$

### 3.1.2. Análisis e interpretación de datos

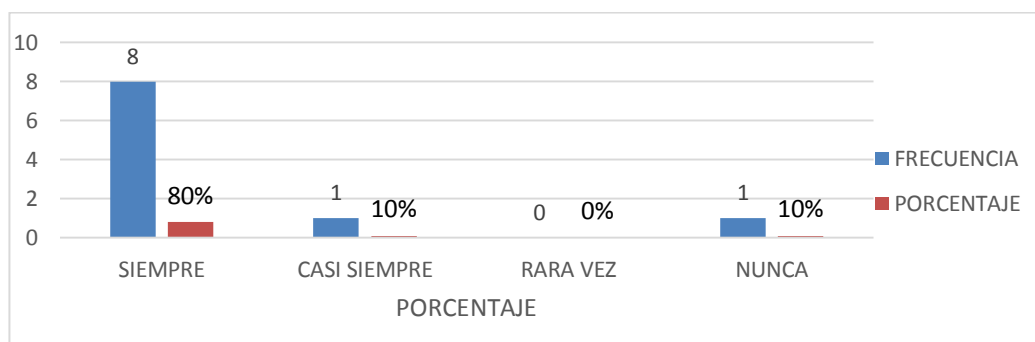
## 5. ¿Los procedimientos administrativos básico, influyen en la orientación del talento humano?

**Cuadro N° 8 Orientación del talento humano**

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	80%
CASI SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 5 Orientación del talento humano**



### Análisis

En la presente encuesta realizada el 80% de los docentes siempre creen que el procedimiento administrativo, influye en la orientación del talento humano, el 10% indica que casi siempre, y el 10% señala que nunca.

### Interpretación.

El mayor número de los docentes siempre creen que el procedimiento administrativo, influyen en la orientación del talento humano.

**Encuesta a los estudiantes.**

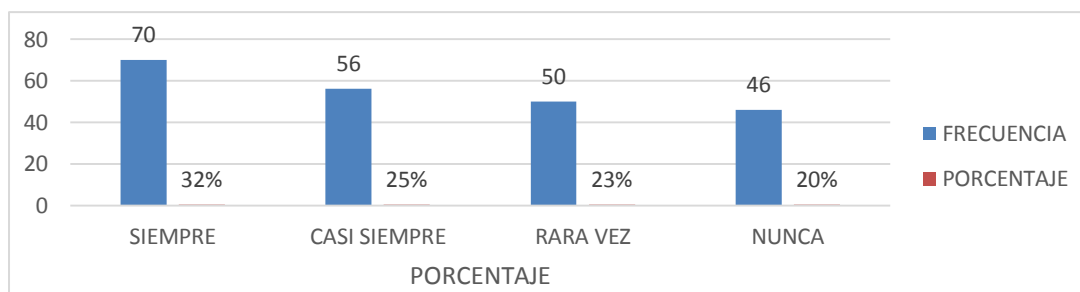
**5. ¿Creen ustedes como estudiantes que los procedimientos administrativos básico, influyen en la orientación del talento humano?**

**Cuadro N° 16 Influencia en la orientación del talento humano**

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	70	32%
CASI SIEMPRE	56	25%
RARA VEZ	50	23%
NUNCA	46	20%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 13 Influencian en la orientación del talento humano**



**Análisis**

Según la encuesta realizada el 32% de los estudiantes señalan que siempre los procedimientos administrativos básico, influyen en la orientación del talento humano, de todos los empleados de la institución, el 25 responde que casi siempre, el 23% Rara vez influyen en la orientación del talento humano, y el 20% señala que nunca.

**Interpretación.**

En la encuesta realizada a los estudiantes señalan que siempre los procedimientos administrativos básico, influyen en la orientación del talento humano, de todos los empleados de la institución.

## **3.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Conclusiones**

#### **Específicas**

- La mayoría de los docentes y estudiantes no conocen sobre los procedimientos administrativos de los empleados de la Facultad.
- Creen que siempre es importante conocer sobre procedimientos administrativos para trabajar con mayor eficiencia.
- Los docentes manifiestan que les gustaría que las secretarias se capaciten sobre procedimientos administrativos.
- Los docentes y estudiantes creen que el procedimiento administrativo, influye en la orientación del talento humano.
- Que los procedimientos administrativos ayudan a ser más eficientes en los trabajos
- Que no es correcta la orientación del talento humano que reciben de la secretaria de la Facultad.
- Que los estudiantes no han conocido sobre procedimientos administrativos y que sería importante conocer, cuáles son sus funciones
- Indican que el personal de secretaría debe estar capacitado para que den una mejor atención
- Los estudiantes señalan que no están de acuerdo con el servicio prestado por las secretarias de la Facultad.



- Los estudiantes, consideran que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa.

### **General**

- Los docentes como los estudiantes creen que el procedimiento administrativo, tiene mucha influencia en la orientación del talento humano, ya que les ayudarían a ser más eficientes en los trabajos a todas quienes realizan estas funciones de secretaria.

### **Recomendaciones**

En esta investigación se ha tomado las atribuciones de realizar las siguientes recomendaciones:

#### **Específicas**

- Elaborar un programa de capacitación sobre procedimientos administrativos.
- Que las secretarias se capaciten sobre procedimientos administrativos para que mejoren la atención al público
- Los procedimientos administrativos, deben ser claros precisos para que influyan en la orientación del talento humano y sean más eficientes en los trabajos.
- Que las secretarias den una correcta orientación sobre el trabajo del talento humano en la Facultad.

- Que el personal de secretaría debe estar capacitado para que den una mejor información y atención
- Los estudiantes, deben tener una información veraz y oportuna cuando estos lo necesiten.
- Que la documentación solicitada por los estudiantes y docentes sea entregada a tiempo.

### **General**

- Capacitar a las secretarias y darles las funciones específicas para que puedan cumplir con eficiencia y efectividad dentro de su puesto de trabajo y den una buena atención a estudiantes, docentes y público que reciben a diario.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN**

#### **4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS**

##### **4.1.1. Alternativa obtenida**

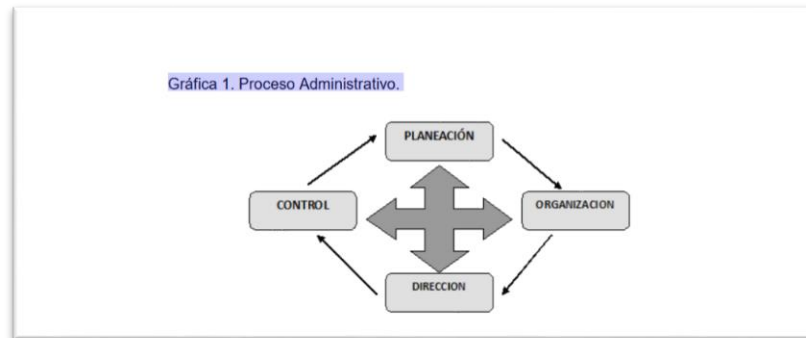
Dentro de este proceso de investigación hemos encontrado los procesos administrativos mismos que son una serie de herramientas y actividades que forman parte de las funciones del administrador y están encaminadas al logro de las metas y objetivos propuestas por los directivos de las organizaciones. Desde los inicios de este concepto, muchos autores le han dado su propio significado pero siempre están orientadas al mismo objetivo, que es alcanzar de la mejor manera y aprovechando al máximo los recursos, las metas que se ha propuesto la organización para su permanencia y crecimiento en el mercado.

El proceso administrativo se componen de cuatro actividades que son: la planeación, organización, dirección y control.

##### **4.1.2. Alcance de la alternativa**

Esta propuesta pretende alcanzar las funciones del administrador, es decir el proceso administrativo no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto el proceso

administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico.



### 4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

#### 4.1.3.1. Antecedentes.

Todo investigación, toman en consideración los aportes teóricos realizados por autores y especialistas en el tema de estrategias de mercado, que consideramos que en esta oportunidad es el objeto de estudio, de tal forma busca las soluciones a los grandes problemas que ha venido adoleciendo la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

según Pedro Sainz de Andino( 2013), El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige, mientras que nuestro pensador a contribuido de manera natural, ya que siendo de una época en la que apenas iniciaban la revolución en las leyes a contribuido en que los actos administrativos suponen un poder o una causa de donde emanan, y un fin a que se dirigen.

## **Introducción**

En el presente ensayo abordare en el sistema actual como se lleva a cabo el procedimiento administrativo sin profundizar de manera que no sea tediosa y extensa, tomando en cuenta los estatutos del autor Pedro Sainz de Andino, cómo desde su perspectiva tenía un concepto igual o diferente, que tanto ha cambiado desde que el escribió su libro y compararlo con el sistema actual vigente, tomando en cuenta a otros autores que nos ayudaran a reforzar como se encuentra el procedimiento administrativo y los momentos en que cada uno de los autores clasifique o conceptualiza, y poder determinar un punto de vista personal de cómo considero cada uno de estos pensamientos y dar una aportación a favor o en contra analizando la ley.

### **4.1.3.2. Justificación**

Esta propuesta tiene el objetivo fundamental de resolver los problemas el estatuto es una herramienta legal de cumplimiento obligatorio, por lo que se convierte en un instrumento indispensable para implementar cambios organizacionales, aún el reglamento académico de la Universidad nos permite tener claro las funciones que deben desempeñar cada uno de los empleados.

Esta propuesta cumple ante la necesidad urgente de mejorar la atención a los estudiantes y docentes, en el que se refleje una revisión integral de los procesos, así como visualizar las atribuciones, responsabilidad, productos y servicios a través de los diferentes departamentos de la Dirección General de Talento Humano.

#### **4.1.3.3. Objetivos**

##### **4.1.3.3.1. General**

Proporcionar a la institución un documento en el que señala las personas idóneas para el logro de los objetivos institucionales acorde con las competencias comportamentales y funcionales que el empleo requiere.

##### **4.1.3.3.2. Específicos**

- Proporcionar a las personas que laboran en la institución las posibilidades de desarrollar las competencias comportamentales y funcionales que requieran para su buen desempeño laboral.
- Evaluar periódicamente el desempeño individual con miras a determinar oportunidades de mejoramiento continuo del desempeño laboral de todas las personas que laboran en la institución.
- Proporcionar todas las condiciones posibles para garantizar un apropiado clima institucional y una adecuada calidad de vida laboral de todas las personas de la organización.

#### **4.3.3. Estructura general de la propuesta**

A esta propuesta se añade las siguientes características y actividades:

**Taller N° 01** Conceptos y definiciones.

**Taller N° 02** Diseño de Procedimientos Administrativos

**Taller N° 03** Diseño de Procedimientos Administrativos desempeñado con mayor eficiencia efectividad y economía.

**Taller N° 04** Principios de los sistemas y procedimientos

**Taller N° 05** La deliberación de los sistemas y procedimientos

#### **4.3.3.1. Título**

Talleres sobre Procedimiento Administrativo

#### **4.3.3.2. Componentes**

##### **Taller # 1. Conceptos y definiciones**

**Objetivo:** Conocer sobre que es el procedimiento administrativo

ACTIVIDAD N # 1

**El procedimiento administrativo desde el punto de vista de Pedro Sainz de Andino**

**¿Qué es procedimiento administrativo?**

El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

A diferencia de la actividad privada, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, más o menos estrictos, que constituyen la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el

ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos.

El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión.

**El autor Alfonso Nava Negrete dice:**

Los procedimientos administrativos son las vías o caminos legales que debe seguir la administración para la realización de sus actos y que se les suele confundir con los procesos administrativos, que son los procedimientos que deben seguirse ante los tribunales para la resolución jurisdiccional de controversias administrativas.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo (vigente)

El autor nos dice que los actos administrativos suponen un poder o una causa de donde emanan, y un fin a que se dirigen: aquella causa y este fin son los que les dan el verdadero carácter y denominación, porque en general, los actos como tales y en un sentido abstracto, son siempre el resultado de una fuerza que obra y de una inteligencia, o de un designio que lo impulsa. Estos supuestos, los actos administrativos serán los ejecutados por el poder encargado de administrar los intereses de la sociedad, con intención y designio de promoverlos y asegurarlos; y



reduciendo mas esta idea genérica a sus límites propios y naturales, merecerán este nombre las providencias y decisiones de la autoridad administrativa, y toda acción u hecho de los encargados de las funciones activas de la administración, siempre que nazcan de la misión especial que ejercen, y que se dirijan al fin principal a que deben su creación. Por consiguiente son necesarias dos circunstancias indispensables para que un acto pueda llamarse administrativo: la primera que haya sido ejecutado por un encargado o agente de la autoridad administrativa: la segunda, que haya tenido por objeto un servicio de publica utilidad, de los que se comprenden en el circulo de sus atribuciones.

Breve reseña de quien fue Pedro Sainz de Andino. (Alcalá de los Gazules, 1786-Madrid, 1863) Jurista español. Ejerció el cargo de promotor fiscal en Tortosa y en Tarrasa. Autor de un proyecto de Código de Comercio, que fue promulgado en 1829, y de una ley de enjuiciamiento criminal, sancionada en 1830. Ocupó numerosos cargos públicos, entre ellos el de presidente de la comisión revisora de leyes y reglamentos, ministro del Consejo y Cámara de Castilla y agregado permanente del Ministerio de Hacienda.

De Andino Sainz Pedro, el pensamiento administrativo. Pp. —319 (1829-1848).

## **Conclusión**

Al analizar todas y cada una de las definiciones, respecto de cada autor es de apreciar que coinciden con el concepto, puesto que tienen ciertas características que coinciden en que se debe llevar a cabo ante un órgano jurisdiccional competente por ciertos ordenamientos jurídicos, pero es la ley la que contempla

todos los ordenamientos y nos dice que son de orden e interés públicos y se aplicaran a los actos, procedimientos y resoluciones de la administración Pública Federal esto quiere decir que será iniciada solo contra órganos de autoridad competente ya establecidas y es en el artículo tercero donde nos menciona a que órganos se llevara y como, también en su capítulo III de las Disposiciones Generales donde se detalla todo el procedimiento administrativo, es ahí donde tenemos todos los elementos para saber que se realizara en caso de que se inicie un procedimiento. Algo que en la época de nuestro pensador Pedro Sainz de Andino estaba ocurriendo, ya que aunque es un pensador español en gran parte a aportado sus definiciones a nuestra cultura entre otras las cuales han sido fundamentales, en esa época él se enfoca a la cultura española a la cual pertenecía y en esa época España se encontraba en crisis, por lo que nos dice que los actos administrativos serán los ejecutados por el poder encargado de administrar los intereses de la sociedad, por lo que al respecto coincido en que el procedimiento administrativo si es el medio eficaz para llevar a cabo ante una autoridad que pertenece o es un funcionario público y que para que brinde un mejor servicio a veces será necesario iniciar un procedimiento que les haga ver sus errores y subsanarlos, siempre y cuando vayan determinados por las leyes que las rigen.

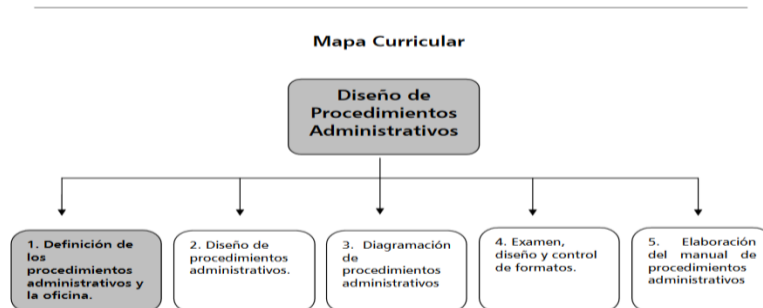
## **Taller # 2.**

### **Diseño de Procedimientos Administrativos**

**Objetivo:** Conocer sobre que es el procedimiento administrativo

## ACTIVIDAD N # 1

### Mapa Curricular



1.1. Definir las características de los procedimientos, así como la clasificación de los mismos, de acuerdo con las necesidades de la unidad organizacional, para dar orden al trabajo realizado en la oficina.

1.2. Aplicar la metodología para el estudio de procedimientos administrativos, mediante el diseño de un plan para hacer más eficiente el uso de los recursos.

#### **Diseño de Procedimientos Administrativos**

1.1. Definir las características de los procedimientos, así como la clasificación de los mismos, de acuerdo con las necesidades de la unidad organizacional, para dar orden al trabajo realizado en la oficina

##### **1.1.1. Los sistemas y procedimientos administrativos**

#### **Definiciones**

Existen diversas definiciones de sistemas y procedimientos.

A continuación presentamos algunas relacionadas con el ámbito administrativo:

## **1. Sistema**

La palabra sistema (proviene del latín *systema*, que a su vez se origina del griego *σύστημα*), es un conjunto de elementos interrelacionados e Inter-actuales entre sí, es decir, una combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia.

En administración se entiende que un sistema es una red de procedimientos relacionados entre sí.

### **La representación de un sistema podría ser la siguiente (1):**

Otra definición de sistema, lo considera como una reunión o conjunto de elementos relacionados que interactúan entre sí para lograr un fin determinado

## **2. Procedimiento.**

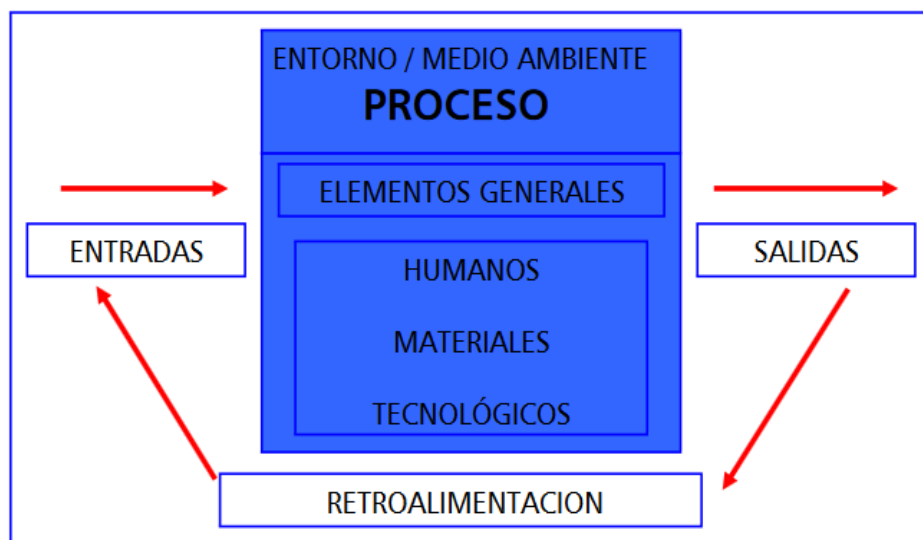
Un procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos en un tiempo (sucesión cronológica), que permiten realizar una actividad o un trabajo correctamente. También se entiende como procedimiento al conjunto determinado de etapas a seguir con un principio y un fin previamente establecidos.

El autor Álvarez Torres Martín (3), define al procedimiento como la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.

### 3. Sistemas y Procedimientos

En el campo de la administración, los sistemas y procedimientos se entiende como el conjunto de elementos integrados entre sí, que están dispuestos en una serie de pasos establecidos para lograr un fin.

Los sistemas y procedimientos implican una serie de funciones o pasos empleados por la dirección para que su labor o cualquier trabajo, sea entorno / medio ambiente



### **Taller # 3**

#### **Diseño de Procedimientos Administrativos desempeñado con mayor eficiencia efectividad y economía.**

**Objetivo:** Diseñar procedimiento administrativo para desempeñar con mayor eficiencia efectividad y economía.

#### **ACTIVIDAD N # 1**

#### **Diseño de Procedimientos Administrativos desempeñado con mayor eficiencia efectividad y economía.**

En las instituciones, las unidades de sistemas y procedimientos estudian o analizan la organización, sus sistemas administrativos con el fin de proponer y en su caso diseñar, implantar, actualizar los sistemas existentes para permitir evaluar su eficiencia en el logro de los objetivos establecidos, haciéndose posible con ello el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales y financieros.

Para conocer más acerca de la función principal de sistemas y procedimientos, es necesario desarrollar y conocer los campos que intervienen.

#### **Campo de los sistemas y procedimientos**

Se entiende como campo de los sistemas y procedimientos al área donde se realiza el proyecto (finanzas, ventas, proveedores) es parte integral del trabajo de

cada ejecutivo. Cada persona que supervisa, dirige o administra tiene ciertas actividades que van en relación con las que realizan sus subordinados. (4)

### **Función de los sistemas y procedimientos**

La función de un sistema o procedimiento, determina lo que va hacerse para después valorar lo que se ha hecho:

- El cómo se hacen las cosas, las formas y medios que se emplean para llevar a cabo las tareas asignadas y la metodología de los procesos de trabajo empleados.

Para poder llevar a cabo su responsabilidad una unidad de sistemas y procedimientos tiene que cumplir con las siguientes funciones:

- Estudiar y analizar permanentemente la organización y el funcionamiento general de la empresa o áreas de estudio.
- Diagnosticar sobre métodos de operación así como los sistemas de información.
- Estudiar y analizar permanentemente los procedimientos, relaciones de organización en términos de límites en la estandarización del trabajo, la simplificación y la medición de la productividad.
- Diseñar sistemas más eficientes, comparar las distintas opciones para seleccionar la más indicada incluyendo el estudio de métodos manuales, mecanizados o electrónicos.

- Formular los manuales administrativos que incluyan todos los elementos necesarios para cada sistema aprobado, observando su aplicación y actualización.
- Revisar la implantación de nuevos métodos, revisar la efectividad de los que podrían considerarse como la fase final del programa de sistemas.

### **1.1.2 Clasificación de los procedimientos**

Los procedimientos se pueden clasificar como sigue:

- Diseño de Procedimientos Administrativos
- Sistemas y procedimientos de fábrica o taller
- Son aquellos identificados con la fábrica, proyecto de construcción, mantenimiento, operación, etc.

Quedan incluidos en esta clasificación los procedimientos (manuales o mecánicos) que se utilizan en la fabricación, construcción y mantenimiento de objetos, así como el manejo de las partes y materiales utilizados. Es decir, aquí se clasifican los procedimientos relacionados con la producción debienes. (Cosas, objetos, muebles, artículos de lujo, de consumo, etc.)

Sistemas y procedimientos administrativos son los que se identifican con toda la función administrativa, como son los procedimientos de manejo de documentación, información, proyectos programas de trabajo, presupuestos, normas de trabajo, contabilidad, control de producción sin importar si se realizan en la fábrica o en la oficina.



Se relacionan con la producción de servicios, trabajos que hace la gente, atención al público, trabajo de oficina, etc.)

### **Por área de aplicación**

Por su área de aplicación los procedimientos se clasifican considerando las diferentes áreas o departamentos de la organización, por ejemplo:

- a) Finanzas
- b) Ventas
- c) Producción
- d) Mantenimiento
- e) Recursos Humanos, etc.

### **Por naturaleza**

Esta clasificación considera a la naturaleza de los sistemas y los clasifica en cerrados o abiertos:

- a) Sistemas cerrados

No presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental, no reciben ningún recurso externo y nada produce que sea enviado hacia fuera.

En rigor, no existen sistemas cerrados. Se da el nombre de sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es determinístico y programado y que opera con muy pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente.

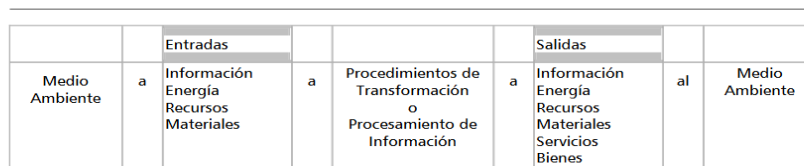
Se aplica el término a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida

## Salidas

Comenta en grupo dudas u observaciones acerca del tema “Principios de los sistemas y procedimientos”

## Investigación documental

Realiza individualmente una investigación bibliográfica sobre los procedimientos de oficina Realiza en equipo una exposición acerca de la información recabada durante la investigación y dramatiza, por equipo, las actividades que se realizan en una oficina, para simular los procedimientos administrativos que se efectúan en ella.



Modelo general de un sistema abierto

### Actividades



Realización de inferencias, resúmenes y analogías

Realiza individualmente un resumen del tema principios de los sistemas y procedimientos.



Investigación documental

Realiza en equipo una búsqueda acerca de los principios de los sistemas y procedimientos.

**1.2 Aplicar la metodología para el estudio de procedimientos administrativos, mediante el diseño de un plan para hacer más eficiente el uso de los recursos**

**1.2.1. Principios de los sistemas y procedimientos.**

- **Concepto**

Los procesos administrativos son aquellos que permiten encauzar de manera efectiva a la organización hacia el logro de sus planes y objetivos.

En la práctica cotidiana, la persona que lleva a

## Taller # 4

### Principios de los sistemas y procedimientos

**Objetivo:** Encauzar de manera efectiva a la organización hacia el logro de sus planes y objetivos.

## ACTIVIDAD N # 1

### **Formas de encauzar de manera efectiva a la organización hacia el logro de sus planes y objetivos.**

Diseña en equipo, el procedimiento administrativo de acuerdo con lo estudiado durante el tema

1.2 Aplicar la metodología para el estudio de procedimientos administrativos, mediante el diseño de un plan para hacer más eficiente el uso de los recursos

1.2.1. Principios de los sistemas y procedimientos

Concepto

Los procesos administrativos son aquellos que permiten encauzar de manera efectiva a la organización hacia el logro de sus planes y objetivos, en la práctica cotidiana, la persona que lleva a cabo dichos procedimientos se convierte en un analista y solucionador de problemas y un tomador de decisiones; además, requiere ejercer autoridad, comunicar instrucciones y coordinar múltiples acciones de personas y grupos.

Por lo anterior, es importante saber que los procedimientos administrativos se rigen por ciertos principios, y se entiende por principio, la base o razón fundamental por la que algo sucede de cierta manera.

#### **Definición.**

Los procesos y procedimientos administrativos son aquellos que permiten encauzar de manera efectiva a la organización hacia el logro de sus planes y

objetivos. En la práctica cotidiana, el administrador, se convierte en un analista y solucionador de problemas y un tomador de decisiones

Diseño de Procedimientos Administrativos para la toma de decisiones; además, requiere ejercer autoridad, comunicar instrucciones y coordinar múltiples acciones de personas y grupos, tales procesos sociales implican grados diversos de influencia entre personas y grupos, por lo cual están condicionados de manera constante la vida de la organización. El modelo sistemático incluye todas, o casi todas las variables relevantes para el estudio de las organizaciones modernas, ya sea en el funcionamiento cotidiano, o de la planeación del mejoramiento administrativo, o también en la actividad de consultoría en administración.

Los elementos que requieren para subsistir un organismo son:

- Elementos de Descripción
- Partes diversas entre sí
- Unidad funcional
- Coordinación de trabajo
- Ningún organismo social se forma de partes iguales

Estas partes diversas tienden al mismo objetivo

Para lograr ese objetivo necesitan complementarse entre sí, no importando que sus funciones sean diversas, la estructura indica relación, disposición

orgánica, arreglo, estratificación jerárquica. Y organizar consiste en dotar de una estructura, de un plan o de un modo de funcionamiento.

La organización ayuda a suministrar los medios para que el personal desempeñe sus puestos.

La estructura organizacional no constituye un problema cuando la empresa es de formación reciente, porque siempre hay exceso de trabajo, con el crecimiento, la situación cambia, hay más personal, y con frecuencia se pierde tiempo en tareas sin ninguna importancia o que tienen que ver muy poco con los principios básicos de la empresa. Es en este momento cuando se hace necesario recurrir a la organización.

### **Objetivo**

El propósito u objetivo de que los procedimientos establecidos en una empresa o unidad administrativa se rijan por principios tendientes a la calidad y productividad, es precisamente que los bienes o servicios que se produzcan, y en general todas las actividades que se realicen se encuentren orientados por reglas que permitan que dicha empresa sea cada vez mejor, es decir, que se inscriba en procesos de mejora continua.

En el universo existen millones de diferentes sistemas



La oficina en sí, su organización y el trabajo que en ella se realiza, definen un sistema

**¿Las oficinas de hoy siempre serán las mismas?**  
Una oficina es una estructura u organización que podemos analizar como un todo y descubrir la relación que guardan sus partes entre sí. Podemos identificar los elementos que constituyen el sistema de una oficina como un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí localizadas en un cierto medio ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo.

## Taller # 5

### La deliberación de los sistemas y procedimientos

**Objetivo:** Suministrar con prontitud el servicio requerido al costo mínimo posible de tiempo y gasto

### ACTIVIDAD N # 1

#### Deliberación de los sistemas y procedimientos

El concepto positivo que se tenga de los sistemas y procedimientos en cualquier empresa, estará en proporción con el grado en que ella adopte los siguientes principios.

Un buen sistema debe suministrar con prontitud el servicio requerido al costo mínimo

La deliberación de los sistemas y procedimientos es una parte esencial de todos los procesos de administración de empresas y debe ser dinámica, es decir, se debe encontrar en constante movimiento.

La dinámica o dinamicidad implica la presencia de elementos de energía activa y propulsora que lleven a una oficina u organización al desarrollo de una terminada actividad con presteza, diligencia y calidad.

Para obtener sistemas eficientes, las responsabilidades de cada unidad en la organización deben constituir un grupo armónico y lógico de requerimientos para así cumplir con los objetivos de la empresa. La armonía es la propiedad de los sistemas que mide el nivel de compatibilidad con su medio o contexto. Un sistema altamente armónico es aquel que sufre modificaciones en su estructura, proceso o características en la medida que el medio se lo exige y es estático cuando el medio también lo es.

Los planes de acción, alcance objetivos y responsabilidades del programa de los sistemas

Diseño de Procedimientos Administrativos y procedimientos de la empresa deben presentarse por escrito y con claridad, La sistematización de todas las funciones requeridas para cumplir con los objetivos de una empresa debe ser delegada a determinados grupos de la organización.

La delegación de responsabilidades y el establecimiento de procedimientos no deben ser afectados por las habilidades particulares o por las personalidades de los diferentes miembros de la empresa.

Un sistema de control debe ahorrar por lo menos el monto de dinero que cuesta. Un sistema debe ser tan flexible como sea posible, la flexibilidad y la permanencia son paralelas. La fortaleza de un sistema puede residir en su flexibilidad y habilidad para soportar y adaptarse a los cambios normales de la empresa.

El perfeccionamiento de los sistemas y procedimientos por medio de la simplificación, modernización y expansión, es una función continua y repetida que puede dar resultados benéficos.

En el diseño de un sistema deben ser considerados los posibles errores del personal así como las imperfecciones del equipo. En el diseño se debe tratar de calcular errores para que sean descubiertos y corregidos automáticamente.

### **Actividades**

Realización de inferencias, resúmenes y analogías Realiza individualmente un resumen del tema principios de los sistemas y procedimientos.

Investigación documental realiza en equipo una búsqueda acerca de los principios de los sistemas y procedimientos.



Realiza individualmente una investigación bibliográfica sobre los procedimientos de oficina realiza en equipo una exposición acerca de la información recabada durante la investigación y dramatiza, por equipo, las actividades que se realizan en una oficina, para simular los procedimientos administrativos que se efectúan en ella.

Elaboración de redes semánticas, en parejas o tríos elabora un mapa mental con el concepto elementos y características de los procedimientos administrativos, diseña en equipo un procedimiento administrativo de acuerdo con lo estudiado durante el tema sobre algún proceso que todos los integrantes del equipo definan.

Transferencia a otros contextos ¿En qué otros escenarios, además de los estudiados en el Colegio, puedes aplicar lo que has aprendido? Solo piensa esto: En nuestra vida hemos oído la palabra sistema en los más diversos conceptos y temas; sistema de inyección de tinta, sistema educativo, sistema de ecuaciones lineales, etc. Pero es importante plantearnos todos aquellos contextos en donde nos podemos encontrar sistemas y procedimientos:

### **Diseño de Procedimientos Administrativos**

En el universo existen millones de diferentes sistemas, la oficina en sí, su organización y el trabajo que en ella se realiza, definen un sistema ¿Las oficinas de hoy siempre serán las mismas?

Una oficina es una estructura u organización que podemos analizar como un todo y descubrir la relación que guardan sus partes entre sí. Podemos identificar los elementos que constituyen el sistema de una oficina como un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí localizadas en un cierto medio ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo.

Imagínate un cambio en el tiempo y la importancia de analizar los sistemas y procedimientos de una oficina del futuro: Se dice que actualmente que el concepto tradicional de oficina está cambiando.

La imagen de una estancia saturada de expedientes, archiveros repletos, máquinas de escribir y fotocopadoras, con una gran mesa de despacho y un oficinista pegado al teléfono, se está volviendo anticuada.

¿Qué sistemas tecnológicos se incorporarán a las oficinas del mañana? Ya desde nuestros días se empiezan a llevar los pequeños equipos informáticos integrados, que lo hacen todo. De momento trabajan siguiendo las órdenes del teclado, pero dentro de poco escucharán sólo las instrucciones de la voz. Estos pequeños equipos procesan datos, los ejecutan, se comunican con otros ordenadores y se deshacen del material inservible. ¿Cuáles serán los nuevos procedimientos laborales que tendrán que establecerse en estos casos?

Otro aspecto, la digitalización, ha penetrado en el mundo de la oficina. Se cree que la oficina del próximo siglo tendrá dos pilares fundamentales: las comunicaciones -internas y externas-, que tienden a la globalización del trabajo a

través de las nuevas tecnologías, y la ofimática integrada, que aúna en un solo equipo las funciones que ahora desempeñan varios aparatos, como la copiadora, la impresora o el escáner. La puesta al día de la nueva oficina implica así aceptar dos conceptos tan opuestos como lo global y lo integrado. Frente a la oficina del 'átomo' (de lo sólido, de lo tangible) se está pasando a la oficina del 'bit' (lo inmaterial, lo virtual). Como alternativa al fax se impone el correo electrónico, y también las pantallas de las computadoras frente al papel. Las empresas de tecnología punta (caso de Ericson, en Suecia) han sido las primeras en implantar el nuevo concepto de oficina, dando ejemplo a las menos avanzadas. Los espacios son abiertos, casi sin máquinas a la vista. Al llegar a la oficina se abre una taquilla y se extrae la mesa con la máquina, o el maletín con el portátil. Al terminar, se guarda hasta el día siguiente.

El espacio de la oficina se diseñará en función de su entramado informático. Cada trabajador podrá tener en su mesa un ordenador PC, que trabajando conjuntamente con la red telefónica permitirá que los ordenadores estén conectados con todo el mundo a través de las líneas de alta capacidad.

¿Los procedimientos para controlar asistencia y puntualidad serán iguales? Otro concepto futurista de la oficina incluye a la “Oficina Móvil” que, desde luego involucra distintos. Diseño de Procedimientos Administrativos procedimientos y sistemas, pero ¿qué es la oficina móvil? La oficina móvil se compone de una laptop, con las mismas prestaciones que un PC de mesa, una tarjeta de comunicaciones y un teléfono móvil.

A través del teléfono, el usuario puede conectar con cualquier parte del mundo y enviar y recibir información. Ya existen en el mercado equipos muy potentes y de reducidas dimensiones. Algunos sólo pesan medio kilo. Varios expertos barajan la posibilidad de acoplar los portátiles a cada profesión. De forma que si un arquitecto necesita hacer proyectos sobre el terreno, su ordenador le permita tomar fotografías y enviarlas a su despacho.

Es importante identificar y saber estudiar los sistemas y Procedimientos en diferentes contextos porque esto nos permitirá ir adaptándonos a los cambios que traerá el futuro ¿Cómo se procederá a “archivar” y conservar información importante?

Las oficinas actuales son una fuente inagotable de papel: folios, libretas, archivadores, armarios y hasta almacenes repletos. Pero el principal soporte de la nueva oficina será el ordenador. De hecho, están proliferando las empresas que diseñan sistemas y proyectos de gestión de documentos, cuyo objeto es la informatización de cualquier papel que aparezca en la oficina. La estrella, en este caso, es el escáner.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. (2004 - Pag. 4). *ADMINISTRACIÓN GENERAL - Calidad de servicio* Buenos Aires..
- AGUILAR, A. S. (2008. P. 227). . *CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL*, . MÉXICO: LIMUSA 4ª EDICIÓN.
- Amoros, E. (2007). Aplicaciones específicas en las organizaciones. En E. Amoros, *Comportamiento Organizacional* (pág. 56). Lima: USAT. Escuela de Economía, pag. 56.
- Andrés., S. (2007- Pág. 234). "*Calidad y Liderazgo*" .
- AVENDAÑO, L. (2013). PROCESOS DE PLANEACION Y ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. *Revista Pensamiento Gerencial*, 1.
- Bastidas, G. (2015). *Propuesta de un modelo administrativo de responsabilidad social por valores para alcanzar el compromiso del personal y de la organización*.
- Bedard, R. (2012 - Pag.3). *Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas*.
- Bohlander, S. A. (2007 Pag. 278). "*Administración de Recursos Humanos*".
- Bonilla Rodriguez, S. M. (2013). *Liderazgo en Entidades Públicas*. Bogota.
- Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico.
- CASAL, A. (2012 p.19). EL CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. *Contabilidad y auditoría*, 19.
- Castro, D. d. (2001, Pág. 4.). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002. Pág.198). *Gestión Del Talento Humano*. Editorial Mc Graw Hil.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. Mc Graw Hill.
- COLUNGA, D. C. (1995). *Administración para la calidad*. Mexico: Panorama Editorial.
- D. Vega, A. A. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia . *Revista Diversitas perspectivas en Psicología*, 329–349.
- Eneka, G. (2014). Reingeniería de procesos en España: la adaptación de una moda de gestión. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 1.
- Enrique, H. (2013). *Administración. Aprender y actuar: Management sistémico para PyMEs*. Ediciones Granica.
- Fernandez, I. a. (2010 - Pag. 325). *Administración de Recursos humanos*.
- Flores, B. (2010). *Mejoramiento en la calidad de los servicios*. Monterrey.
- Flores, G. J. (2008). *Características del desempeño laboral*. Tesis de grado.
- Franco, H. (2015 - Pag. 15). *La auditoría administrativa; proceso y metodología aplicada al sector público*.

- Gan, F. (2007). El clima en las Organizaciones. En V. G. J. Tejada, *Formación de formadores* (págs. 183-229). Madrid: Thomson.
- García, M. R. (2010). *Administración de Negocios*. Peru: Año de las Cumbres Mundiales en el Perú".
- González, D. (2014). Eficacia administrativa. *Revista en Cultura de la Legalidad*, 145.
- Guzmán, G. F. (2007). *Impacto de motivación en el desempeño laboral*. República Dominicana.
- Herrera, T. R. (2006). *Incidencia de liderazgo de los directivos jerárquicos*. Peru.
- Luis, M. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos. 7a edic.* . Ediciones Díaz de Santos.
- MEJÍA, r. M. (2013). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Revista TRILOGÍA*(9), 27-28.
- Montoya, T. A. (2014). *ENSAYO La Cultura Organizacional como herramienta para mantener un Clima Organizacional y un Desempeño Laboral óptimo frente a los cambios del entorno*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Oscar, M. (2013). El papel de los municipios colombianos en la planeación y gestión del desarrollo local: sus fundamentos teórico-conceptuales. *Revista Tendencias*, 2.
- Pacciolla, A., & Mancini, F. (2012). *Cognitivism existencial*. Bogota : Editorial San Pablo.
- PEÑAHERRERA. (2011). *TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN*.
- Peñalver, M. (2010). *Eficacia Directiva*. España: Aedipe.
- REAL, A. (2014 - Pag. 18). El Control de la administración. *Revista de Derecho Público*, 18.
- Rodríguez, J. (2007. P. 252.). *Administración moderna de personal*. México: Thomson Learning 7ª edición.
- RODRÍGUEZ, J. (2007. P. 252.). *ADMINISTRACIÓN MODERNA DE PERSONAL*. MÉXICO: THOMSON LEARNING 7ª EDICIÓN.
- Sanchez, M. Y. (2014). La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones. En *Recursos Humanos*.
- Santos, D. d. (1991). *Calidad de Servicio* . Madrid.
- Sosa, D. (2007). *Conceptos y herramientas para la mejora continua*. Mexico: Limusa (Noriega Editores).
- STONER J., W. C. (1990). *Administración*. Prentice-Hall. México.
- Vanegas, J. (s.f.). *Diccionario Básico Ilustrado*.
- Villarreal, J. (2008). *Orientaciones Generales para los diseños*.

# ANEXOS

## POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

### Población

La población está conformada por 500 estudiantes 10 docentes y tres secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, Cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

#	Detalle	Población	Muestra
1	Docentes	10	10
2	Estudiantes	500	222
	Total	510	232

**Elaborado por.** Wilson Jairo Yépez Bastidas

**Fuente de investigación:** Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

### Muestra

La muestra de la investigación la integran una pequeña parte de los estudiantes, docentes y empleados

### Formula Estadística

N= universo

n = tamaño de la muestra

e= margen de error 5%



$$\frac{N}{N = e^2 (N-1) + 1}$$

$$n = 500$$

.....  
 $0.05^2(500 - 1) + 1$

$$n = 500$$

.....  
 $0.0025 (499) + 1$

$$n = 500$$

.....  
 $1.25 + 1$

$$n = 500$$

.....  
 $2,25$

$$N = 222$$



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA ADMINISTRACION EJECUTIVA**

Esta encuesta es confidencial, los resultados obtenidos servirán para comprobar la aplicación de técnicas e instrumentos aplicada en la presente investigación.

### **Encuestas a los Docentes**

**1. ¿Conoce sobre procedimientos administrativos?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**2. ¿Cree usted que es importante conocer sobre procedimientos administrativos?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**3. ¿Está de acuerdo con el servicio prestado por las secretarías de la Facultad?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**4. ¿Está de acuerdo que se les capacite sobre los procedimientos administrativos?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**5. ¿Los procedimientos administrativos básicos, influyen en la orientación del talento humano?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**6. ¿Usted como docente considera que los procedimientos administrativos ayudan a las secretarías a ser más eficientes?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**7. ¿Considera que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**8. ¿Cree usted que la orientación del Talento Humano es correcta en la institución educativa?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA: ADMINISTRACION EJECUTIVA**

### **Encuestas realizadas a los estudiantes**

**1. ¿Conoce usted sobre procedimientos administrativos?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**2. ¿Cree usted que sería necesario aplicar procedimientos administrativos dentro de esta Facultad?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**3. ¿Considera usted como estudiante que el personal de secretaría debe estar capacitado?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**4. ¿¿Está de acuerdo con el servicio prestado por las secretarias de la Facultad?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**5. ¿Creen ustedes como estudiantes que los procedimientos administrativos básico, influyen en la orientación del talento humano?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**6. ¿Usted como Estudiante considera que los procedimientos administrativos ayudan a las secretarias a ser más eficientes?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**7. ¿Considera que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

**8. ¿Cree usted que hay errores en la orientación del Talento Humano dentro en la institución educativa?**

Siempre                  Casi siempre                  Rara vez                  Nunca

## Análisis e interpretación de datos

### Encuestas a los Docentes

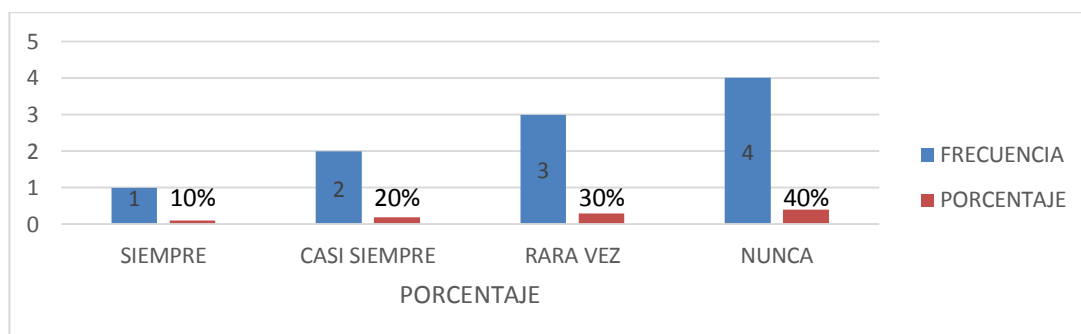
#### 1¿Conoce sobre procedimientos administrativos?

#### Cuadro N° 4 Procedimientos Administrativos

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
CASI SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	3	30%
NUNCA	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas

#### Grafico N° 1 Procedimientos Administrativos



#### Análisis

Según la encuesta realizada a los docentes responde que el 40% nunca han conocido sobre Procedimientos administrativos, el 30% señala que rara vez, el 20% casi siempre y el 10% indica que siempre conocen de procedimientos administrativos.

#### Interpretación.

Como podemos darnos cuenta que la mayoría de los docentes nunca han conocido sobre los procedimientos administrativos.

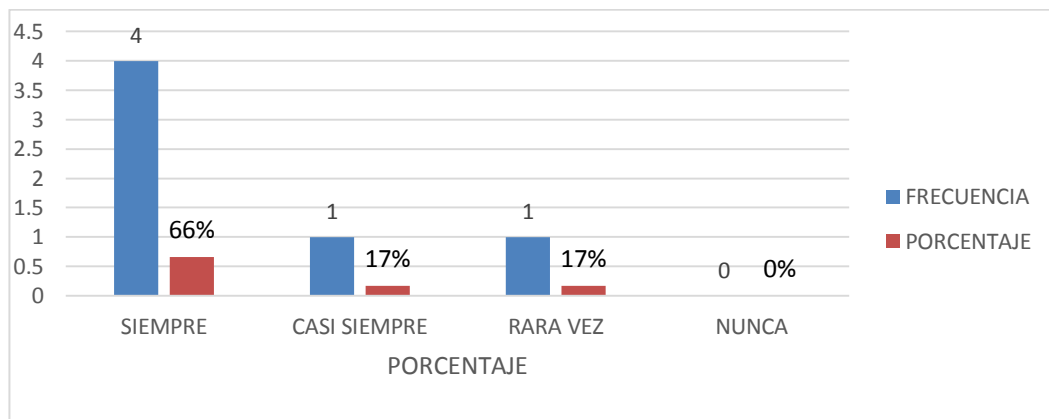
## 2. ¿Cree usted que es importante conocer sobre procedimientos administrativos?

**Cuadro N° 5 Importancia de conocer sobre procedimientos administrativos**

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	66%
CASI SIEMPRE	2	17%
RARA VEZ	1	17%
NUNCA	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 2 Importancia de conocer sobre las estrategias de mercado**



### **Análisis**

El 66% de los docentes cree que siempre es importante conocer sobre procedimientos administrativos, el 17% dice que casi siempre y el 17% señala que rara vez es importante conocer

### **Interpretación.**

El mayor porcentaje de los docentes, creen que siempre es importante conocer sobre procedimientos administrativos para trabajar con mayor tranquilidad.

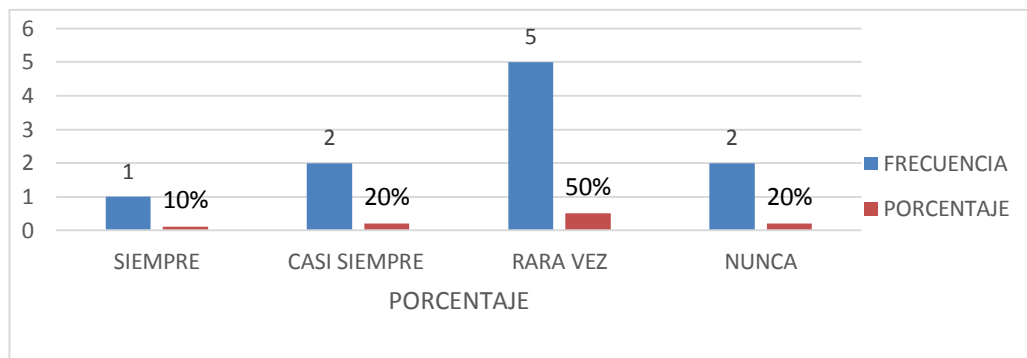
### 3. ¿Está de acuerdo con el servicio prestado por las secretarías de la Facultad?

**Cuadro N° 6 De acuerdo con el servicio prestado por las secretarías**

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
CASI SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	5	50%
NUNCA	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas

**Gráfico N° 3 De acuerdo con el servicio prestado por las secretarías**



#### **Análisis**

El 50% de los docentes rara vez están de acuerdo con el servicio prestado por las secretarías de la Facultad, el 20% indica que casi siempre, el 20% dicen que nunca están de acuerdo con lo que hacen las secretarías y el 10% señala que siempre

#### **Interpretación.**

El mayor número de docentes encuestados indican que rara vez están de acuerdo con el servicio prestado por las secretarías de la Facultad



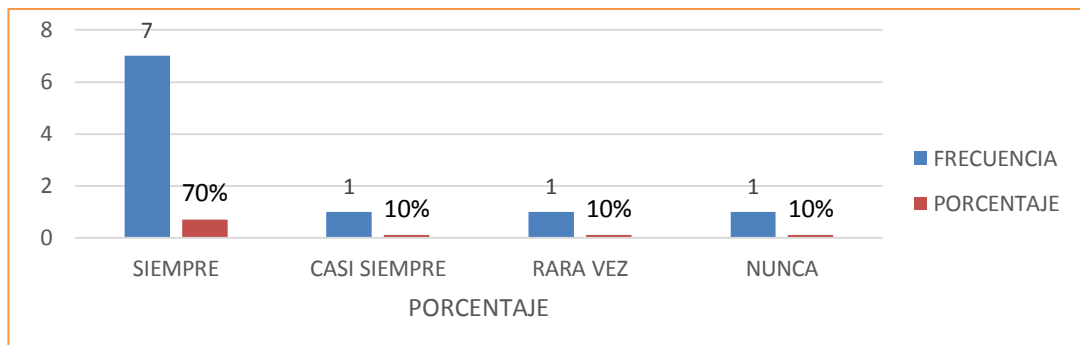
**4. ¿Está de acuerdo que se les capacite sobre los procedimientos administrativos?**

**Cuadro N° 7 Capacitación sobre los procedimientos administrativos**

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	7	70%
CASI SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	1	10%
NUNCA	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 4 Capacitación sobre los procedimientos administrativos**



**Análisis**

En la presente encuesta realizada el 70% de los docentes señalan que siempre les gustaría que se capaciten sobre procedimientos administrativos las secretarias, el 10% señala que casi siempre, el 10% señala que rara vez y el 10% dice que nunca.

**Interpretación.**

Los docentes encuestados manifiestan que les gustaría que las secretarias se capaciten sobre procedimientos administrativos

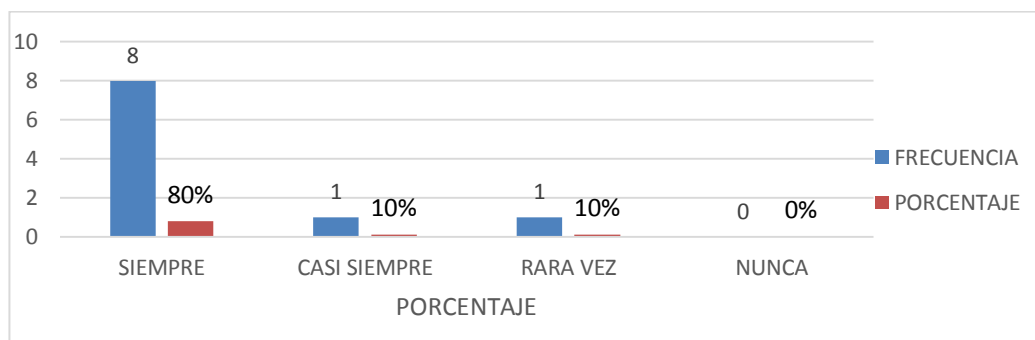
## 5. ¿El procedimiento administrativo básico, influyen en la orientación del talento humano?

**Cuadro N° 8 Orientación del talento humano**

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	80%
CASI SIEMPRE	1	10%
RARA VEZ	1	10%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 5 Orientación del talento humano**



### **Análisis**

En la presente encuesta realizada el 80% de los docentes siempre creen que el procedimiento administrativo, influye en la orientación del talento humano, el 10% indica que casi siempre, y el 10% señala que rara vez.

### **Interpretación.**

Del mayor número de los docentes siempre creen que el procedimiento administrativo, influye en la orientación del talento humano.

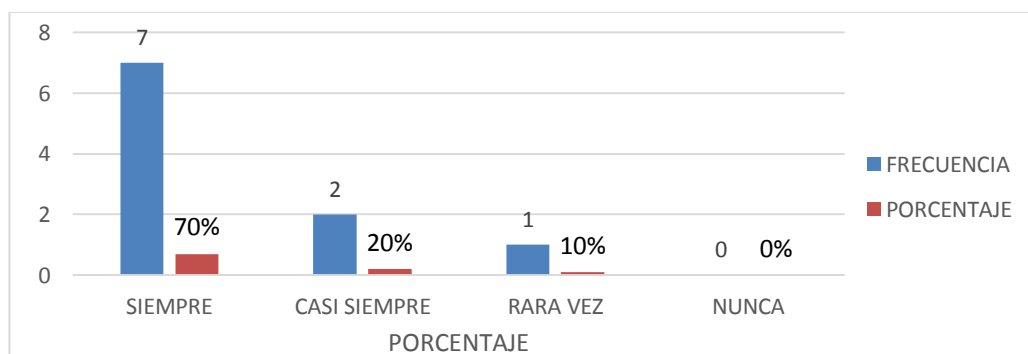
**6. ¿Usted como docente considera que los procedimientos administrativos ayudan a las secretarías a ser más eficientes?**

**Cuadro N° 9 Procedimientos administrativos ayudan a ser más eficientes**

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	7	70%
CASI SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	1	10%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 6 Procedimientos administrativos ayudan a ser más eficientes**



**Análisis**

El 70% de los docentes encuestados manifiestan que siempre los procedimientos administrativos ayudan a ser más eficientes, el 20% señala que casi siempre y el 10% rara vez les han ayudado a ser más eficientes.

**Interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada el mayor número de los docentes encuestados manifiestan que siempre los procedimientos administrativos ayudan a ser más eficientes en los trabajos

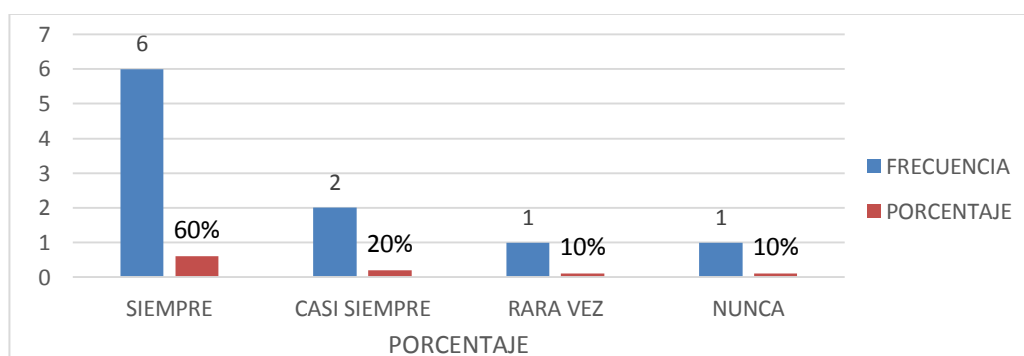
**7. ¿Considera que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa?**

**Cuadro N° 10 Importante en la vida de una institución educativa**

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	60%
CASI SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	1	10%
NUNCA	1	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 7 Importante en la vida de una institución educativa**



**Análisis**

El 60% de encuestado considera que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa, el 20% señala que casi siempre, el 10% dice que rara vez y el 10% indica que nunca les han permitido una orientación.

**Interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada el mayor número de docentes señala que es importante la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa.

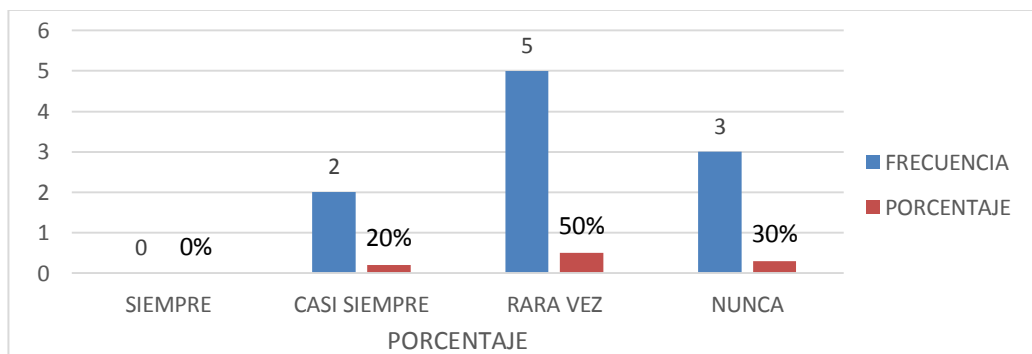
**8. ¿Cree usted que la orientación del Talento Humano es correcta en la institución educativa?**

**Cuadro N° 11 Orientación del Talento Humano es correcta**

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	20%
RARA VEZ	5	50%
NUNCA	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 8 Orientación del Talento Humano es correcta**



**Análisis**

El 50% de encuestado manifiesta que rara vez es correcta la orientación del talento humano de la secretaria de la Facultad, el 30% indica que nunca reciben una buena orientación, el 20% señala que casi siempre y nadie dice que siempre.

**Interpretación.**

El mayor número de docentes encuestado manifiesta que rara vez es correcta la orientación del talento humano que reciben de la secretaria de la Facultad.

## Encuestas realizadas a los estudiantes

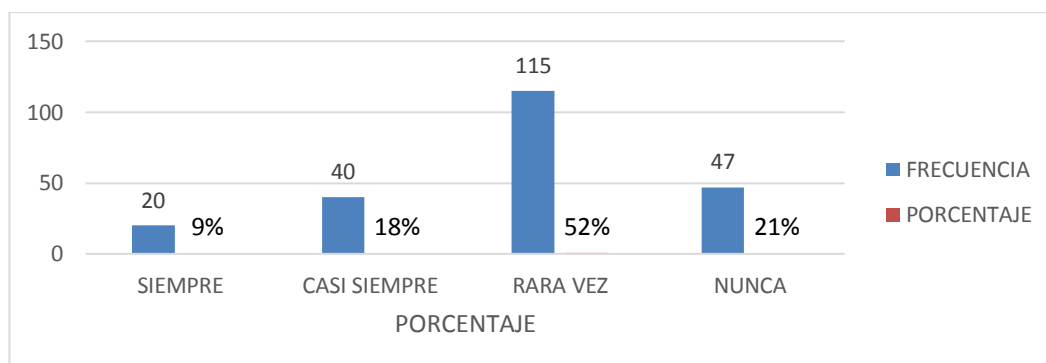
### 1. ¿Conoce usted sobre procedimientos administrativos?

**Cuadro N° 12** Procedimientos administrativos

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	9%
CASI SIEMPRE	40	18%
RARA VEZ	115	52%
NUNCA	47	21%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 9** Procedimientos administrativos



### Análisis

En la presente encuesta realizada indica que el 52% de los estudiantes dicen que rara vez han conocido sobre procedimientos administrativos, el 21% señala que nunca, el 18%, indica que casi siempre utilizan los buenos procedimientos y el 9% dice que casi siempre.

### Interpretación.

La mayoría de los estudiantes considera que rara vez han conocido sobre procedimientos administrativos y que sería importante conocer, cuáles son sus funciones.

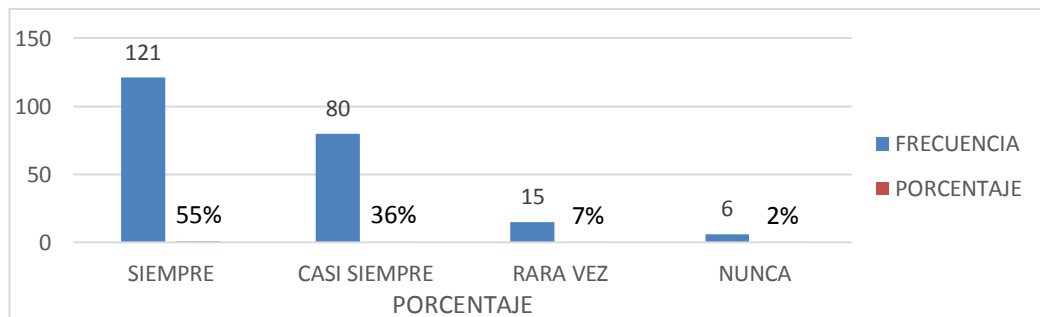
**2. ¿Cree usted que sería necesario aplicar procedimientos administrativos dentro de esta Facultad?**

**Cuadro N° 13 Aplicar procedimientos administrativos**

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	121	55%
CASI SIEMPRE	80	36%
RARA VEZ	15	7%
NUNCA	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 10 Aplicar procedimientos administrativos**



**Análisis**

En la presente encuesta realizada el 55% de los estudiantes, señalan que siempre deben aplicar procedimientos administrativos, el 36% indica que casi siempre deben ser aplicadas, el 7% dice que rara vez y un 2% que nunca deberían aplicar, porque se conoce el servicio que presta esta Facultad.

**Interpretación.**

La mayor parte de los estudiantes indican que si se debería Aplicar procedimientos administrativos en la Secretaría de la Facultad restaurant, para mejorar los servicios de atención.

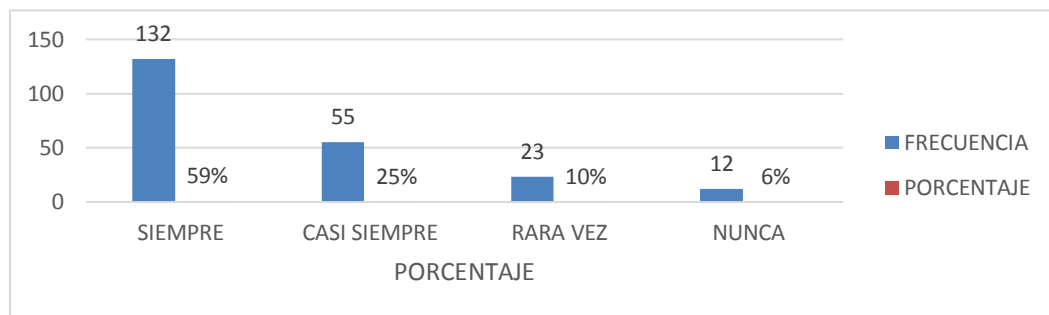
### 3. ¿Considera usted como estudiante que el personal de secretaría debe estar capacitado?

**Cuadro N° 14 Personal de secretaría debe estar capacitado**

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	132	59%
CASI SIEMPRE	55	25%
RARA VEZ	23	10%
NUNCA	12	6%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 11 Personal de secretaría debe estar capacitado**



#### **Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada el 59% de los estudiantes consideran que siempre deben estar capacitado para mejorar en el comportamiento en la atención, el 25% casi siempre, 10% rara vez y el 6% señala que nunca deben ser capacitados porque cada uno de los empleados deben ser responsables de sus funciones.

#### **Interpretación.**

Un gran porcentaje de estudiantes indican que el personal de secretaría debe estar capacitado para que den una mejor atención.

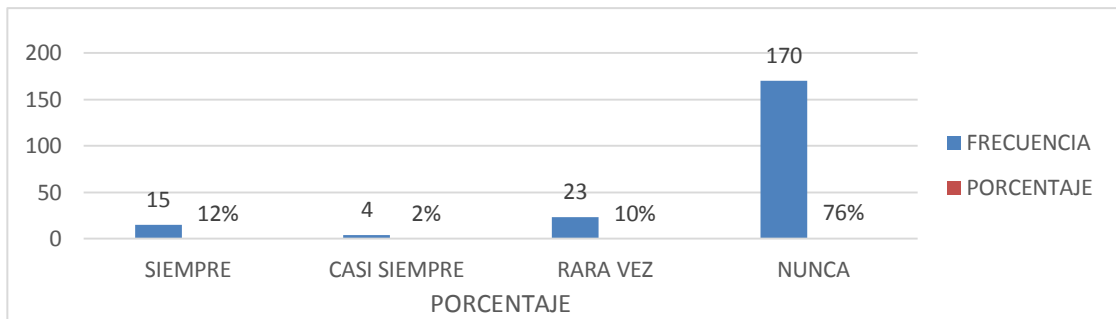


#### 4. ¿Está de acuerdo con el servicio prestado por las secretarias de la Facultad?

**Cuadro N° 15 De acuerdo con el servicio prestado por las secretarias**

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	12%
CASI SIEMPRE	4	2%
RARA VEZ	23	10%
NUNCA	170	76%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborador: Wilson Yépez Bastidas



**Gráfico N° 12 De acuerdo con el servicio prestado por las secretarias**

#### **Análisis**

El 76% de los estudiantes nunca están de acuerdo con el servicio prestado por las secretarias de la Facultad, el 10% señala que rara vez estarían de acuerdo, el 12% dice que siempre están de acuerdo, y el 2% dice que casi siempre.

#### **Interpretación**

Los estudiantes encuestados en su gran mayoría señalan que nunca están de acuerdo con el servicio prestado por las secretarias de la Facultad.

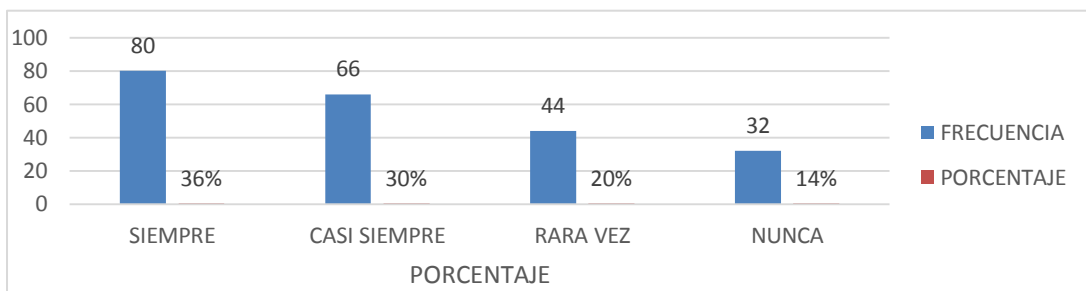
**5. ¿Creen ustedes como estudiantes que los procedimientos administrativos básico, influcian en la orientación del talento humano?**

**Cuadro N° 16 Influcian en la orientación del talento humano**

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	80	36%
CASI SIEMPRE	66	30%
RARA VEZ	44	20%
NUNCA	32	14%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 13 Influcian en la orientación del talento humano**



**Análisis**

Según la encuesta realizada el 36% de los estudiantes señalan que siempre los procedimientos administrativos básico, influyen en la orientación del talento humano, de todos los empleados de la institución, el 30% responde que casi siempre, el 20% Rara vez influyen en la orientación del talento humano, y el 14% señala que nunca.

**Interpretación.**

En la encuesta realizada a los estudiantes señalan que siempre los procedimientos administrativos básico, influyen en la orientación del talento humano, de todos los empleados de la institución.

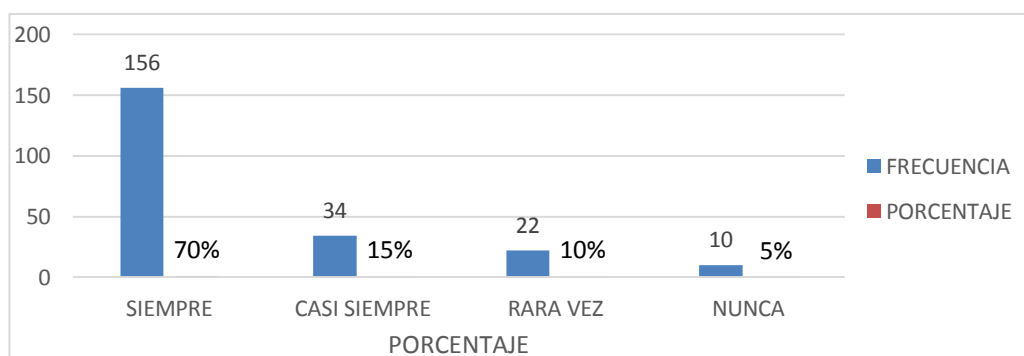
**6. ¿Usted como Estudiante considera que los procedimientos administrativos ayudan a las secretarias a ser más eficientes?**

**Cuadro N° 17 Procedimientos administrativos ayudan a las secretarias**

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	156	70%
CASI SIEMPRE	34	15%
RARA VEZ	22	10%
NUNCA	10	5%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 14 Procedimientos administrativos ayudan a las secretarias**



**Análisis**

El 70% de los estudiantes encuestados manifiesta que siempre los procedimientos administrativos ayudan a las secretarias a ser más eficientes en sus funciones de trabajo, el 15% señala que casi siempre, el 10% dice que rara vez y un 5% indica que nunca.

**Interpretación.**

Los estudiantes encuestados manifiestan que siempre los procedimientos administrativos ayudan a las secretarias a ser más eficientes en sus funciones de trabajo.

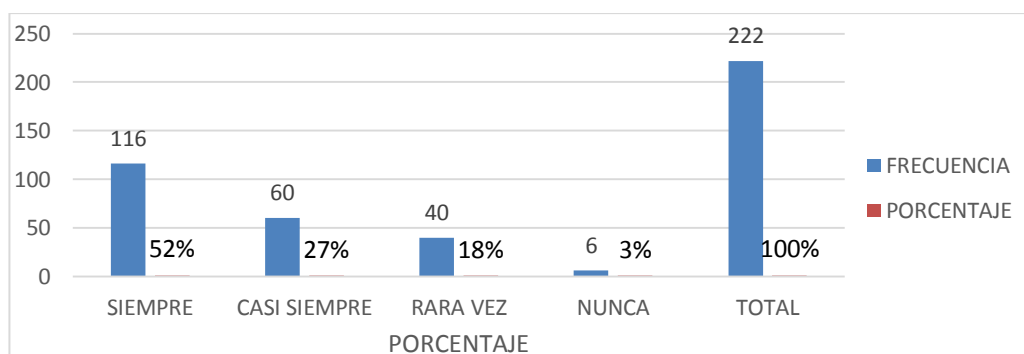
**7. ¿Considera que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa?**

**Cuadro N° 18 Orientación del Talento Humano es importante**

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	116	52%
CASI SIEMPRE	60	27%
RARA VEZ	40	18%
NUNCA	6	3%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 15 Orientación del Talento Humano es importante**



**Análisis**

El 52% de encuestado considera que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa, el 27% señala que casi siempre, el 18% dice que rara vez y el 3% considera que nunca.

**Interpretación.**

De acuerdo a la encuesta realizada el mayor número de estudiantes, consideran que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa.

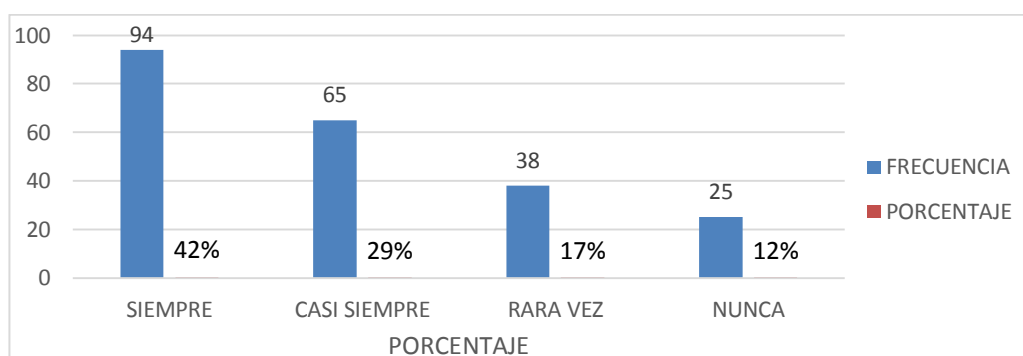
**8. ¿Cree usted que hay errores en la orientación del Talento Humano dentro en la institución educativa?**

**Cuadro N° 19 Orientación del Talento Humano dentro en la institución educativa**

<b>CRITERIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	94	42%
CASI SIEMPRE	65	29%
RARA VEZ	38	17%
NUNCA	25	12%
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación  
Elaborado por: Wilson Yépez Bastidas

**Grafico N° 16 Orientación del Talento Humano dentro en la institución educativa**



**Análisis**

El 42% de los Estudiantes encuestados manifiestan que siempre hay errores en la orientación del Talento Humano dentro en la institución educativa, el 29% dice que casi siempre, el 17% señala que rara vez y el 12% considera que nunca.

**Interpretación.**

El mayor número de los estudiantes señalan que hay errores en la orientación del Talento Humano dentro en la institución educativa.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

## **SUMMARY**

## FOTOGRAFIAS



Sesiones de trabajo tutorial con el Ingeniero Darli Garófalo Velasco, MAE. Tutor del informe final del proyecto de investigación.



Revisando la propuesta del informe final.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



**APROBACIÓN DE LA LECTORA DEL INFORME FINAL DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de la lectora del proyecto de investigación titulado; **Procedimiento administrativo básico y su influencia en la orientación del talento humano que labora en la secretaría de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo**

Presentado por WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS, portador de la cédula de ciudadanía **120612828-0** egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, del Sistema de Educación de la modalidad semipresencial.

Certifico que el proyecto de investigación reúne los requisitos necesarios para ser sometido al análisis por el tribunal designado por el Honorable Consejo Directivo.

  
\_\_\_\_\_  
**LECTORA**  
**Dra. Verónica Ayala Esparza Msc.**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**



**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DE PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN**

En calidad de tutor del proyecto de investigación titulado; **Procedimiento administrativo básico y su influencia en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo**

Presentado por WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS, portador de la cédula de ciudadanía **120612828-0**, egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, del Sistema de Educación de la modalidad semipresencial.

Solicito que sea sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo designe.

**TUTOR**  
**Ing. Darli Garófalo Velasco, MAE**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
**ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



**INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación del señor, **WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS**, cuyo tema es: **PROCESOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**.

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de 10% resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

**URKUND**

**Documento:** [INFORME FINAL URKUND WILSON YEPEZ.docx \(D24157030\)](#)

**Presentado:** 2016-12-07 14:33 (-05:00)

**Presentado por:** wityp264@gmail.com

**Recibido:** dgarofalo.utb@analysis.arkund.com

**Mensaje:** INFORME FINAL WILSON YEPEZ [Mostrar el mensaje completo](#)

10% de esta aprox. 13 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 6 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

ING. GARLI GAROFALO VELASCO, MAE.  
DOCENTE DE LA FCJSE



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

## **AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS**, con cedula de C.I. **120612828-0** estudiante del desarrollo del informe final del proyecto de investigación, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Ejecutiva, declaro, que soy autor del presente trabajo de investigación, el mismo que es original autentico y personal, con el tema:

**Procedimiento administrativo básico y su influencia en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

**WILSON JAIRON YÉPEZ BASTIDAS**

**C.I. 120612828-0**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



INFORME DE ACTIVIDADES DEL TUTOR

Babahoyo, 30 de noviembre del 2016

Msc. Iralda Alemán Franco  
COORDINADORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA  
Presente.-

De mis consideraciones:

En mi calidad de director del informe final de Proyecto de Investigación, designado por el consejo directivo con oficio 0272, 14 de Julio del 2016, del Sr. Wilson Jairon Yépez Bastidas título es:

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Hago llegar a usted el informe de actividades tutoriales cumplidas con el estudiante una vez concluido el trabajo de grado.

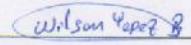
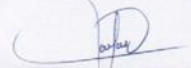
DATOS DEL ESTUDIANTE	
Apellidos y Nombres:	Wilson Jairon Yépez Bastidas
Numero de Cedula:	120612828-0
Teléfono:	0994324936
Correo Electrónico:	<a href="mailto:jairovpz@gmail.com">jairovpz@gmail.com</a>
Dirección domiciliaria:	Babahoyo - Parroquia El Salto, calle 2da entre la 1er y 2da
DATOS ACADEMICOS	
Carrera estudiante	Administración Ejecutiva
Fecha de Ingreso	26 Mayo del 2007
Fecha de culminación	28 Diciembre del 2013
Título del Trabajo	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS, JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Título a obtener	Lcdo. en Administración Ejecutiva
Líneas de Investigación	Gestión
Apellido y Nombre Tutor	Ing. Darli Garófalo Velasco, MAE
Relación de dependencia del docente con la UTB	Docente
Perfil Profesional del Docente	Magister
Fecha de certificación del trabajo de grado	25/11/2016

Docente Tutor  
Ing. Darli Garófalo Velasco, MAE



INFORME DE ACTIVIDADES DEL TUTOR  
SESIONES DE TRABAJO TUTORIAL DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN  
PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO

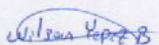
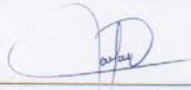
Babahoyo, 14 de noviembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisión de la documentación del proyecto</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Se revisó y analizó la documentación pertinente.</li><li>Se hizo una investigación de campo para conocer sobre las necesidades de los estudiantes.</li></ol>	 Wilson Jairo Yépez Bastidas Estudiante  Ing. Darli Garófalo V, MAE. Tutor.

Docente Tutor  
Ing. Darli Garófalo Velasco, MAE

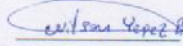

**INFORME DE ACTIVIDADES DEL TUTOR  
SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO**

Babahoyo, 16 de noviembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas realizadas a docentes y estudiantes, Tabulación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se aplico la encuesta a docentes y estudiantes.</li> <li>Se realizo la tabulación.</li> </ol>	 <hr/> Wilson Jairo Yépez Bastidas Estudiante   <hr/> Ing. Darli Garófalo V, MAE. Tutor.

**TERCERA SESIÓN DE TRABAJO**

Babahoyo, 18 de noviembre del 2016

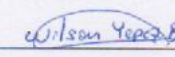
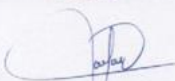
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calculo del chi cuadrado con la revisión de la hipótesis.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se revisaron documentos escritos sobre el tema de investigación para verificar la hipótesis</li> </ol>	 <hr/> Wilson Jairo Yépez Bastidas Estudiante   <hr/> Ing. Darli Garófalo V, MAE. Tutor.
---	---	--



Docente Tutor  
Ing. Darli Garófalo Velasco, MAE

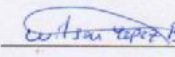

**INFORME DE ACTIVIDADES DEL TUTOR  
CUARTA SESIÓN DE TRABAJO**


Babahoyo, 21 de noviembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de la propuesta.</li> </ul>	1. Se buscó el fundamento teórico más adecuado para formular una propuesta.	 Wilson Jairo Yépez Bastidas Estudiante   Ing. Darli Garófalo V, MAE. Tutor.

**QUINTA SESIÓN DE TRABAJO**

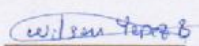

Babahoyo, 23 de noviembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del componente en la estructura de la propuesta.</li> </ul>	1. Se trabajó de acuerdo con la estructura de la propuesta	 Wilson Jairo Yépez Bastidas Estudiante   Ing. Darli Garófalo V, MAE. Tutor.

  
 Docente Tutor  
 Ing. Darli Garófalo Velasco, MAE

**INFORME DE ACTIVIDADES DEL TUTOR  
SEXTA SESIÓN DE TRABAJO**

**Babahoyo, 25 de noviembre del 2016**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión total del informe final</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se analizo el informe final del proyecto de investigación con todos los capítulos que tiene el Proyecto de inversión</li><li>2. Se revisó las diapositivas para el momento de sustentación.</li></ol>	 <p>Wilson Jairo Yépez Bastidas Estudiante</p>  <p>Ing. Darli Garófalo V. MAE. Tutor.</p>
--	--	---



Docente Tutor  
Ing. Darli Garófalo Velasco, MAE



## MATRIZ DE RELACIÓN DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Tema	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables
<p><b>Procedimiento administrativo básico y su influencia en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo</b></p>	<p>¿Cómo los procedimientos administrativos básicos influyen en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación de la universidad técnica de Babahoyo?</p>	<p>Analizar la influencia de procedimientos administrativos básicos para mejorar en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación de la universidad técnica de Babahoyo.</p>	<p>Analizando la influencia de procedimientos administrativos básicos, mejorará en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación de la universidad técnica de Babahoyo.</p>	<p><b>INDEPENDIENTE</b></p> <p>Procedimiento administrativo</p>
	<p><b>Problemas derivados</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Sub-hipótesis</b></p>	<p><b>DEPENDIENTE</b></p>
	<p>¿Cuál es la importancia del procedimiento administrativo básico en la orientación del talento humano que labora en la secretaria?</p> <p>¿Cuáles son las causas que se presentan al determinar los procedimientos administrativos básico en la orientación del talento humano?</p> <p>¿Cómo el procedimiento administrativo básico mejorará el servicio de la secretaria en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación?</p>	<p>Identificar la importancia del procedimiento administrativo básico para motivar en la orientación del talento humano que labora en la secretaria.</p> <p>Determinar las causas que se presentan en los procedimientos administrativos básicos para facilitar la orientación del talento humano.</p> <p>Elaborar un modelo de procedimientos administrativos para mejorar la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación.</p>	<p>Identificando la importancia del procedimiento administrativo básico, motivará en la orientación del talento humano que labora en la secretaria.</p> <p>Determinando las causas que se presentan en los procedimientos administrativos básicos, facilitará la orientación del talento humano.</p> <p>Elaborando un modelo de procedimientos administrativos, mejorará la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de ciencias jurídicas sociales y de la educación.</p>	<p>Orientación del Talento Humano</p>

**MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN**  
**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Estudiante:** Wilson Jairon Yépez Bastidas

**Carrera:** Administración Ejecutiva

**Fecha:** 25 de Noviembre del 2016

**Tema:** PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO BÁSICO Y SU INFLUENCIA EN LA ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR	CONCLUSION GENERAL
Analizando la influencia de procedimientos administrativos básicos, mejorará en la orientación del talento humano que labora en la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo	VARIABLE INDEPENDIENTE  PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Procedimiento administrativo Características de los procedimientos Beneficios de los Procedimientos Estructura de los Procedimientos. Clasificación de los procedimientos Descripción de los procedimientos Redacción de los procedimientos	1. ¿Conoce usted sobre procedimientos administrativos? 2. ¿Cree usted que sería necesario aplicar procedimientos administrativos dentro de esta Facultad? 3. ¿Está de acuerdo con el servicio prestado por las secretarias de la Facultad? 4. ¿Está de acuerdo que se les capacite sobre los procedimientos administrativos? 5. ¿Los procedimientos administrativos básico, influyen en la orientación del talento humano?	Los docentes como los estudiantes creen que el procedimiento administrativo, tiene mucha influencia en la orientación del talento humano, ya que les ayudarían a ser más eficientes en los trabajo a todas quienes realizan estas funciones de secretaria.
	VARIABLE DEPENDIENTE  ORIENTACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Actividades importantes de organización Actividades importantes de la ejecución Actividades importantes de orientación y control Orientación del talento humano La importancia de la Orientación Laboral	6. ¿Usted como docente considera que los procedimientos administrativos ayudan a las secretarias a ser más eficientes? 7. ¿Considera que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa? 8. ¿Cree usted que la orientación del Talento Humano es correcta en la institución educativa? 7. ¿Considera que la orientación del Talento Humano es importante en la vida de una institución educativa? 8. ¿Cree usted que hay errores en la orientación del Talento Humano dentro en la institución educativa?	

**PROPUESTA:** Talleres sobre Procedimiento Administrativo.

**RESULTADO DE LA DEFENSA:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ESTUDIANTE

\_\_\_\_\_  
DIRECTOR DE LA ESCUELA O SUBDECANO

\_\_\_\_\_  
COORDINADORA DE LA CARRERA

\_\_\_\_\_  
DOCENTE ESPECIALISTA