



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO – SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

Capacidad de resolución en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Técnica de Babahoyo.

**EGRESADA:**

Jenny Estefania Vaca Sánchez.

**TUTOR:**

Ing. Fabian Toscano Ruiz.

**AÑO 2019**

# **CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN EN EL DEPARTAMENTO SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

## **INTRODUCCIÓN**

La Universidad Técnica de Babahoyo fue creada mediante el Decreto 1508, expuesto por el Dr. José María Velasco Ibarra presidente del Ecuador durante la época. La autorización de la creación de esta Institución de Educación Superior se publicó en el registro oficial 294 del 24 de octubre de 1969 por medio del cual se estableció también la asignación de recursos reflejados en el Presupuesto General del Estado a partir del año 1972, fecha en la que se entregaría la obra.

Este caso de estudio tiene como finalidad determinar las causas por las que el Departamento de Secretaria General posee una capacidad de resolución deficiente. La capacidad de resolución es la aptitud que el individuo tiene para resolver los problemas que se presentan, de forma ágil y eficaz. Un personal con habilidad para darle solución a un inconveniente de manera eficiente logra que el usuario no pierda su tiempo y es aquel que piensa en las consecuencias que podría generar el no tener destreza de solucionar los problemas expuestos.

La sublínea de investigación que se emplea en esta investigación es “Modelos de Gestión Administrativa”; en vista que la capacidad de resolución en el Departamento de Secretaría General está inmersa en los procesos administrativos de la institución entre los que interviene el proceso de atención al usuario que resulta ser primordial en cualquier organización para poder brindar un buen servicio y lograr la satisfacción de los usuarios.

El método a emplear en esta investigación es el inductivo porque por medio de este se pudo partir de las problemáticas que se presentan dentro del Departamento y relacionar como afectan a su capacidad de resolución, la técnica utilizada fue una entrevista aplicada al Secretario General

de la Universidad Técnica de Babahoyo, con el fin de conocer cuál era su opinión acerca de varios temas relevantes de la atención al usuario y saber si el talento humano cuenta con la capacidad de resolución a los requerimientos de los usuarios.

## DESARROLLO

La Universidad Técnica de Babahoyo es una institución educativa pública, ubicada en la provincia de Los Ríos en la capital fluminense Babahoyo, con dirección Av. Universitaria Km 2 ½ Vía Montalvo, encargada de la formación de profesionales en el nivel superior actualmente se encuentra representada por el PhD. Ing. Marcos Oviedo Rodríguez, cuenta con cuatro facultades, como son: Facultad de Administración, Finanzas e Informática, Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de Educación, Facultad de Ciencias de la Salud y la Facultad de Ciencias Agropecuarias con 385 docentes y 8.000 alumnos aproximadamente.

La UTB en su organigrama se constituye con departamentos y secciones administrativas, el Departamento de Secretaría General, se encarga de elaborar el plan operativo anual de la secretaria, suscribir y legalizar las certificaciones enviadas por las autoridades de la universidad, refrendar los títulos y récord académico que se remiten, registrar los títulos en la plataforma del Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (SNIESE) y duplicado y certificación de copia de título. De acuerdo a la Ley Orgánica:

Art. 40. La Secretaría General es la instancia responsable de certificar actos y hechos, en los términos de esta Ley. Su titular fungirá además como Secretario de Actas y Acuerdos del Consejo General Universitario y del Consejo de Rectores, así como responsable del archivo general de la Institución. De la Secretaría General dependerá de la Oficina del Abogado General, quien será el apoderado legal de la Universidad en asuntos administrativos y judiciales. (Universidad de Guadalajara, 2012)

El departamento de Secretaría de la UTB se rige a los mandatos expuestos en los estatutos de la institución, esta representado por un profesional en derecho como Secretario General, para

llevar sus labores y cumplir con sus funciones con eficiencia se integra de colaboradores en diferentes puestos o cargos.

En el área de secretaría laboran 7 administrativos, que desempeñan actividades diferentes como: redacción de actas del consejo universitario, labor que es realizada por el prosecretario, refrendación, foliado, elaboración de títulos y su respectivo registro, tarea que es ejecutada por las analistas y revisión de los portafolios de los egresados trabajo que está a cargo de las asistentes administrativas, todas estas funciones se encuentran dirigidas por el secretario general.

El objetivo de esta investigación es determinar las causas más relevantes que afectan al Departamento de Secretaría General. Se considera que la capacidad de resolución en ciertos aspectos como una debilidad es así que la OCDE, 2014

La resolución de problemas implica “la capacidad de identificar y analizar situaciones problemáticas cuyo método de solución no resulta obvio de manera inmediata. Incluye también la disposición a involucrarnos en dichas situaciones con el fin de lograr nuestro pleno potencial como ciudadanos constructivos y reflexivos” (Rodríguez, Fierro, Vela, & Quijano, 2018)

Por otra parte (Suárez, Dusú, & Sánchez, 2007) opinan que: las capacidades no son directamente observables en la actividad, sino que se expresan a través de determinadas cualidades que refleja el sujeto en el desempeño de tareas que representan algún grado de dificultad o de novedad para él, y que le exigen, por consiguiente, la recontextualización y reorganización de sus saberes.

Es decir que la capacidad de resolver cualquier problema puede definirse como la habilidad al momento de buscar las soluciones a los problemas presentados. Toda persona con la suficiente

aptitud para resolver un contratiempo es capaz de actuar ante un problema o necesidad futura sin perder el tiempo.

En el Departamento de Secretaría General se presentan contratiempos causados por la inadecuada comunicación que se da por parte de las facultades, este problema se presenta muchas veces cuando se envía la base de datos de los egresados para la respectiva elaboración de títulos, información que llega con mucho tiempo de retraso, lo que ocasiona que el proceso sea caótico para el usuario y para esta área en sí, porque tendrían que trabajar contra reloj para poder cumplir con sus labores en los plazos establecidos.

Otra problemática se presenta cuando se notifica a las facultades de los errores encontrados en la información que enviaron estos tardan en responder y dar solución al inconveniente, siendo este un factor negativo para el departamento, como consecuencia de la demora no pueden avanzar con los procesos, porque no cuentan con la documentación pertinente para hacerlo.

Gran parte de los problemas que se generan con los colaboradores están relacionados con la mala gestión de la comunicación interna. Si esta es deficiente y no resuelve a tiempo los conflictos, afecta la eficiencia y el clima laboral. (Dasi, Martinez, & Martínez, 2018)

Martínez y Nosnik hablan de la comunicación como “un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta”. (MARTÍNEZ Y NOSNIK, 1988: 12) En el mismo texto, los autores afirman que la comunicación busca establecer contacto con alguien más por medio de “ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado, para cerrar así el círculo”. Así, la comunicación implica un objetivo, que generalmente

es el de cambiar reforzar o enseñar el comportamiento, actitudes y conocimiento de quien recibe los mensajes. (Sandoval)

En estos casos una comunicación deficiente genera que los trabajos no se presenten a tiempo lo que ocasiona que los administrativos de este departamento acumulen trabajo y a su vez el clima laboral se torne tenso. Es así que (Hernández, 2014) dice:

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros.

Es decir, el clima laboral es el medio ambiente tanto humano como físico donde se desarrolla el trabajo y que interviene con la satisfacción del personal relacionado con la forma de interactuar con la cultura de la institución.

Además, para el Departamento de Secretaria General el desconocimiento que se tiene de sus atribuciones y responsabilidades por parte de los usuarios les perjudica de manera significativa, porque muchas veces estas personas se marchan del lugar con el criterio de que el personal que allí labora no quiso brindarle la información requerida, situación que genera que se cree una mala imagen no solo de esta área sino también de la universidad. Por lo que (Caceres, 2017) describe

La imagen de una empresa tiene un mensaje de tipo denotativo y connotativo, el significado denotativo son todos los elementos que sirven para mostrar dicha imagen, tales como papelería, el personal, etc. Y el significado connotativo la percepción que tiene el público debido al empeño que pone la empresa para mostrar su imagen.

La definición de imagen corporativa establece que las personas, los productos, los servicios, las marcas, las empresas y las instituciones generan imagen. Todas las cosas generan una imagen, las cotidianas y también las que conocemos, aunque sabemos que existen. Hay hechos de comunicación planificados como tales (la forma de vestir, una marca, un aviso) y otros que comunican, aunque esta no sea su misión principal (el precio de un producto, la forma de expresarse, la opinión de un tercero).

Es decir, la imagen corporativa es la personalidad de la institución que proyecta el Departamento General a través de los administrativos, es la representación virtual y mental que se desarrolla de forma natural determinada por la actitud.

La capacidad de resolución con la que cuenta el Departamento de Secretaria de la UTB es cuestionada con frecuencia, pero ellos siempre tratan de buscar las mejores estrategias de solución para cada problema que se les presenta, desafortunadamente en ocasiones no logran su propósito, porque necesitan del apoyo de otros departamentos, colaboración que muchas veces no se da por diferentes circunstancias, esto provoca que esta área quede sin respuestas para resolver esos cuestionamientos.

Además, cuando se solicita algún tipo de información estos responden a la petición con cierto retraso por tal motivo no se puede dar solución a muchos de los requerimientos expuestos por los usuarios, aunque varias de las peticiones de estas personas no son de competencia del Departamento de Secretaría General de la Universidad Técnica de Babahoyo.

La capacidad laboral será aquella destreza para el trabajo que una persona posee dentro del normal desempeño de sus funciones en unas condiciones ambientales normales o estándar. (Delta Publicaciones , 2016)



Por otra parte (Ley al día , s.f.) afirma que:

La capacidad laboral es el conjunto de competencias, aptitudes y destrezas de orden mental, físico, y social que permiten a una persona la ejecución de labores. Su pérdida se determinará gracias a una calificación realizada por el fondo de pensiones que señale el grado de invalidez.

Según el artículo 38 de la Ley 100 de 1993, una persona se considera inválida por riesgo por común cuando, por cualquier causa no profesional y no provocada de forma intencional, pierda 50% o más de su capacidad laboral. Esta consiste en el conjunto de habilidades, capacidades, competencias, aptitudes y destrezas de orden mental, físico, y social que permiten a una persona la realización de una actividad de trabajo. Para determinar la entrega de la pensión de invalidez es necesario calificar dicha capacidad con anterioridad.

El individuo siempre tendrá capacidad laboral mientras no se haya determinado lo contrario por invalidez, toda persona tiene aptitudes y destrezas para desenvolverse de manera correcta tanto de manera física y mental.

Otra de las falencias ocurridas en este Departamento ocurre con los informes de homologaciones en la mayoría de las Facultades, según el (Centro de Estudios de Ingeniería Industrial, s.f.) homologar una asignatura es: un procedimiento que hace equivalente una asignatura por otra que no está diseñada para nuestra carrera. Se hace teniendo en cuenta, entre otros criterios, la similaridad entre los contenidos de los cursos. En otras palabras, si existe una materia muy parecida a la que nos dan a nosotros, podría ser posible que fuera homologable o equivalente, y así poderla matricular.

De acuerdo a lo que contempla el Reglamento de Régimen Académico Art. 98

La homologación consiste en la transferencia de horas académicas o créditos, de asignaturas aprobadas; conocimientos validados mediante examen; o, reconocimiento de trayectorias profesionales; con fines de movilidad entre IES nacionales e internacionales o para reingreso. Esta transferencia puede realizarse en carreras o programas del mismo nivel o de un nivel formativo a otro. (Consejo de Educación Superior , 2019)

El error humano por parte de las Secretarías de las Facultades es uno de los factores por los que en el Departamento General se presenten inconvenientes debido a que la información recibida contiene inconsistencias en los promedios, o en ocasiones errores al digitar la información.

Al preguntarle al Secretario General acerca de cuál es la Facultad que más inconvenientes presenta en cuanto al envío de información y como afecta esto al departamento manifestó que las cuatro Facultades presentan sus inconvenientes, pero la que más problemas tiene es la FCJSE los mismos que son resolubles; y, afecta al departamento en cuanto a la continuidad de proceso de registro de títulos al sistema, dependiendo del tiempo que se demore la Facultad en solucionarlos.

Una base de datos (BD) es un conjunto de datos relacionados entre sí, organizados y estructurados, con información referente a algo. Podemos utilizar una base de datos para cosas sencillas como mantener un registro de nuestra agenda personal de teléfonos, o tan complicadas como llevar toda la gestión de una gran empresa u organización. (Ramos Martín & Ramos Martín , 2008, pág. 2)

Una BD es un conglomerado de información que se relacionan de forma mutua, esta contiene documentación pertinentes y necesarias en una organización. Ayuda a la entidad a llevar correctamente el almacenamiento de dichos datos.

Cuando se descubren errores en la base de datos que contiene información de los egresados el Departamento de Secretaría procede de la siguiente manera: si el error es de forma, el personal de Secretaría lo corrige, no obstante, si es de fondo se envía la base de datos con él o los egresados que presentan errores para que la respectiva Facultad los corrija y a la brevedad posible sean devueltos a la Secretaria General para el registro de los títulos.

Los autores (De Pablos Heredero, y otros, 2006, pág. 117) definen a los sistemas ofimáticos como: Estos sistemas constituyen la herramienta fundamental que permite a cualquier usuario de la organización la realización de las tareas menos estructuradas que implican tratamiento de la información y que a menudo se relaciona con tareas de oficina.

Se suelen identificar con paquetes de software, más o menos genéricos, de muy alta compatibilidad y comunicabilidad, así como fáciles de manejar.

Las herramientas ofimáticas son un grupo de métodos que se utilizan en actividades realizadas en una oficina para desarrollarlas de manera eficaz, estas permiten que se usen datos y programas para un mejor desempeño del talento humano de la organización.

Qué aspectos se podrían mejorar para que no existan contratiempos en las actividades realizadas el departamento. La información que se envía de la Facultad a Secretaría General debe estar correcta, para una mayor agilidad en el proceso de subida de la información a la plataforma SNIESE del SENESCYT. (Portal ciudadano SNIESE, s.f.) define; El Sistema Nacional de Información de Educación Superior, SNIESE, es un sistema conectado e integrado que gestiona la información pública de educación superior para la rendición de cuentas y la toma de decisiones de la política pública.

El sistema nacional de información de educación superior recopila, analiza y difunde información de calidad, pertinente y actualizada de las instituciones de educación superior vigentes y acreditadas; con el objetivo de informar y orientar a los ciudadanos/as, a las instituciones de educación superior y a los tomadores de decisiones sobre la situación del sistema de educación superior.

El SNIESE es una plataforma utilizada para el registro y verificación de los títulos de la educación superior ecuatoriana, al ser un sistema público permite que todos los ciudadanos/as puedan acceder a dicha información. Para las universidades es una ventaja significativa, agiliza sus procesos de elaboración de esta documentación.

## **CONCLUSIONES**

En el estudio realizado en el departamento de Secretaría General de la Universidad Técnica de Babahoyo, se llegó a la conclusión que existe una inadecuada comunicación interna en la

institución lo que genera que existan varios problemas, que afectan de manera significativa a las actividades que desempeña esta área, en cuanto a la entrega de información con inconsistencias tanto en los promedios de los egresados o errores al digitalizar la base de datos.

El Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador facilita la realización o generación de títulos en comparación a la antigua metodología utilizada, plataforma que ayuda al departamento a agilizar sus procesos y aumentar su capacidad de resolución, además, esta herramienta detecta cualquier inconsistencia que exista en la información procesada, permitiéndole al área de Secretaría General tomar las acciones correspondientes para solucionar el problema presentado.

Para el departamento el desconocimiento que se tiene de las actividades y funciones que realiza es una desventaja considerable porque permite que los usuarios se creen una mala imagen, afectándole no solo a la Secretaría General sino también a la Universidad porque se cuestiona la capacidad que tiene para resolver un problema.

Cada una de las secciones de la Universidad Técnica de Babahoyo que ejecutan labores diarias, carecen de procedimientos y algoritmos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Caceres, L. (13 de Diciembre de 2017). <https://issuu.com>. Obtenido de [https://issuu.com/lesliecaceres/docs/libro\\_imagen\\_corporativa](https://issuu.com/lesliecaceres/docs/libro_imagen_corporativa)
- Centro de Estudios de Ingeniería Industrial. (s.f.). <https://sites.google.com>. Obtenido de <https://sites.google.com/site/ceiiunivalle03/faq/homologacion-de-asignaturas>
- Consejo de Educación Superior . (21 de Marzo de 2019). <http://upse.edu.ec>. Obtenido de <http://upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/1.%20NORMATIVA%20GENERALES/REGLAMENTO%20DE%20REGIMEN%20ACADEMICO.pdf>
- Dasi, F. d., Martínez, R., & Martínez, V. (2018). *Los 100 errores en la comunicación personal*. Madrid: ESIC.
- De Pablos Heredero, C., López - Hermoso Agius, J. J., Romo Romero, S. M., Medina Salgado, S., Montero Navarro, A., & Nájera Sánchez, J. J. (2006). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa: una visión integradora*. Madrid: ESIC.
- Delta Publicaciones . (2016). *MANUAL DE PSICOLOGÍA JURÌDICA LABORAL*. Las Rozas (Madrid).
- Hernández, E. (24 de Mayo de 2014). [laestrella.com.pa](http://laestrella.com.pa). Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Jimenez , D. P. (2007). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC.

Ley al día . (s.f.). *leyaldia.com*. Obtenido de <http://www.leyaldia.com/noticia/2608>

Portal ciudadano SNIESE. (s.f.). *infoeducacionsuperior.gob.ec*. Obtenido de [infoeducacionsuperior.gob.ec: https://infoeducacionsuperior.gob.ec/#/que-es-sniese](https://infoeducacionsuperior.gob.ec/#/que-es-sniese)

Ramos Martín, A., & Ramos Martín, M. J. (2008). *Operaciones con Bases de datos ofimáticas y corporativas*. Madrid: PARANINFO.

Rodríguez, Á., Fierro, R., Vela, D., & Quijano, M. (2018). LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: UNA OPORTUNIDAD PARA APRENDER A APRENDER. *OLIMPIA. Revista de la Facultad de Cultura Física de la Universidad de Granma.*, 12.

Sandoval. (s.f.). <http://catarina.udlap.mx>. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/sandoval\\_t\\_mj/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf)

Suárez, R. C., Dusú, C. R., & Sánchez, M. d. (2007). <https://dialnet.unirioja.es/>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2968554.pdf>

Universidad de Guadalajara. (2012). <http://www.secgral.udg.mx>. Obtenido de <http://www.secgral.udg.mx/acerca/funciones>



# ANEXOS

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**Entrevista dirigida al Secretario General de la Universidad Técnica de Babahoyo.**

1. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en el envío de información de las facultades de la universidad?
- 

2. ¿Cuál es la facultad que más inconveniente tiene en cuanto al envío de información de los egresados y cómo afecta esa situación al departamento?
- 

3. Cuando se descubre errores en la base de datos que contiene información de los egresados ¿Cuál es el procedimiento que el departamento de secretaría realiza para que los responsables rectifiquen la equivocación cometida?
- 

4. Como secretario general ¿Qué aspectos cree usted que se podrían mejorar para que no existan contratiempos en las actividades que realiza el departamento?
- 

5. ¿Qué tan factible les resulta el nuevo sistema de elaboración de títulos en comparación con el antiguo mecanismo?
-



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**Entrevista dirigida al Secretario General de la Universidad Técnica De Babahoyo.**

- 1. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en el envío de información de las facultades de la universidad? Y ¿Por qué se dan esos inconvenientes?**

En el Informe de homologaciones en la mayoría de las Facultades, de ahí por problemas de promedios mal calculados; el de homologación por cuestión de la comisión de homologaciones y en lo otro es error al digitar, asumo por el volumen de actas.

- 2. ¿Cuál es la facultad que más inconveniente tiene en cuanto al envío de información de los egresados y como afecta esa situación al departamento?**

Las cuatro facultades presentan sus inconvenientes, pero la que presenta un poquito más de inconvenientes es la FCJSE, los mismos que son resolubles; y, afecta al departamento en cuanto a la continuidad del proceso de registro de títulos al sistema, dependiendo del tiempo que se demore la facultad en solucionarlos.

- 3. Cuando se descubre errores en la base de datos que contiene información de los egresados ¿Cuál es el procedimiento que el departamento de secretaria realiza para que los responsables rectifiquen la equivocación cometida?**

Si el error es de forma, el personal de Secretaría los corrige, pero si es de fondo se envía la base de datos con él o los egresados que presentan los errores para que la Facultad los corrija y a la brevedad posible sean devueltos a Secretaria General para el registro de títulos.

- 4. Como Secretario General ¿Qué aspectos cree usted que se podrían mejorar para que no existan contratiempos en las actividades que realiza el departamento?**

Que la información que se envía de la Facultad a Secretaría General debe estar correcta, para una mayor agilidad en el proceso de subida de la información a la plataforma SNIESE del SENESCYT. Tener un mayor control en los procesos previos que minimicen los errores – inconsistencias en la información, lo que a su vez reduciría la tasa de devolución de parte de Secretaría General.

- 5. ¿Qué tan factible les resulta el nuevo sistema de elaboración de títulos en comparación con el antiguo mecanismo?**

Muy factible y rápido a la vez.