



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN**  
**COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO**  
**EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA:**

**GESTIÓN SECRETARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL PROCESO**  
**ADMINISTRATIVO**

**AUTORA:**

**MAOLY NAEROBI REYNA GALARZA**

**TUTORA:**

**LCDA. CAMACHO ABRIL PATRICIA ELIZABETH, MSc**

**BABAHOYO – FEBRERO 2020**



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



### RESUMEN

El presente estudio de caso se realizó con la temática de: la gestión secretarial y su influencia en la calidad de los procesos administrativos del departamento de dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo; el cual es una entidad de índole gubernamental que se dedica a la enseñanza y formación siendo los estudiantes y maestros un elemento importante para dicha institución. Para el avance de este análisis se empleó el método deductivo, ya que este permite obtener los conocimientos de lo particular a lo general, mediante la aplicación de una encuesta que se realizó en el departamento el mismo que ayudo a recopilar información importante y necesaria sobre los procesos, como se realizan y cuál es la calidad aplicada a través de las habilidades que se pueden observar en cada uno de ellos, cuyo objetivo es analizar la influencia que tiene la gestión secretarial en la calidad de los mismos.

Los resultados obtenidos en este estudio revelan que, el no dominar las destrezas de la gestión secretarial deja como consecuencia la no obtención de la calidad de los procesos administrativos de la institución lo cual da principios de desmotivación e inconformidad.

**Palabras Claves:** Gestión secretarial, procesos administrativos, habilidades, influencia



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**ACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCAC**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**ABSTRACT**

This case study was carried out with the theme of: secretarial management and its influence on the quality of administrative processes of the administrative management department of the Technical University of Babahoyo; which is a government entity in which it will be dedicated to teaching and training, with students and teachers being an important element for that institution. For the advancement of this analysis in employment the inductive method since this allows to obtain the knowledge of the particular to the general, by means of the application of a survey that is carried out in the department in which it is this help to gather important and necessary information, whose objective is analysis the influence that secretarial management has on the quality of administrative processes

The results obtained in this study reveal that not mastering the secretarial management skills results in the failure to obtain the quality of the administrative processes of the institution which gives the principles of demotivation and information

**Keywords:** Secretarial management, administrative processes, skills, influence



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



## Índice

<b>RESUMEN</b> .....	II
<b>ABSTRACT</b> .....	III
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
SUSTENTO TEÓRICO .....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	10
RESULTADOS OBTENIDOS .....	11
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS).....	12
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	15
<b>CONCLUSIONES</b> .....	17
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	19
<b>ANEXOS</b> .....	21

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se desarrolló basado en la gestión secretarial y su influencia en la calidad del proceso administrativo en el departamento de Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, el cual es una entidad gubernamental que se dedica a la enseñanza de estudios superiores cuyos fines se orientan a la exploración de la verdad, la formación de la identidad el desarrollo cultural y el dominio del conocimiento científico y tecnológico, expresado a través de la docencia la investigación y la vinculación con la colectividad que constituyen prioridades para el desarrollo socioeconómico y cultural del país.

Dentro del departamento de dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo existe la problemática relacionada a la falta de calidad de los procesos administrativos por parte de la gestión secretarial, por causa de los problemas de desarrollo académico que ha tenido cada profesional que labora en esta área y a la vez en la institución, por tal motivo se crean falencias y lentitud en los procesos, esto se ocasiona por la falta de habilidades secretariales ya que son profesionales de otras ramas laborales las que prestan sus servicios en las actividades diarias de la institución.

Este trabajo realizado en este estudio de caso se logra vincular de manera directa con la línea de investigación Talento humano gestión de gestión de conocimiento para lo cual la sublínea de investigación es la gestión del conocimiento en las actividades secretariales a lo que se refiere al departamento de dirección administrativa de la UTB, esto se debe a las actividades que debe desempeñar el profesional que labora dentro del departamento cumpliendo con el rol asignado, manteniendo una fluidez y calidad en el desempeño de los procesos administrativos, esto a pesar de la diferencia profesional que existe entre ellos ya que este departamento es parte fundamental en la toma de decisiones de la institución.

Los procesos administrativos son el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control en toda institución, desarrolladas para lograr un objetivo común a través de las decisiones tomadas en la misma, así se logra aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización, este proceso se debe en gran manera, también a la gestión secretarial que se maneje dentro de la misma, en donde la calidad en la gestión realizada por el profesional nos ayuda a reducir la improvisación dentro de los procesos solicitados, de tal manera que se

cumplan los objetivos planteados y planificados para el buen funcionamiento de la administración, lo cual es una herramienta fundamental para el desarrollo de la institución.

La metodología aplicada en este estudio de caso fue el método deductivo ya que permitió partir de las premisas generales a las particulares con la información necesaria, de esta manera se pudo identificar a través de la observación dentro del departamento de dirección administrativa las dificultades generadas por la falta de profesionalismo en la carrera secretarial, de este proceso se realizó un análisis cualitativo sobre la situación planteada en esta problemática, lo que nos llevó a la descripción del estudio a través de la información obtenida en el trabajo de campo, implementando la encuesta como una técnica factible de este trabajo y el cuestionario como única herramienta a favor de la investigación.

Para lograr los resultados obtenidos en esta investigación se realizó la encuesta dirigida a los tres funcionarios que laboran en el departamento de dirección administrativa de la universidad técnica de Babahoyo, para lo cual este proceso facilitó el análisis de la información obtenida de los encuestados, los mismos a los que se puede evidenciar la falta de destrezas secretariales con las que no cuentan como profesional por la ausencia de factores importantes con los que cuenta una secretaria ejecutiva. Por tanto los procesos administrativos se verán afectados por falta de habilidades y destrezas, disminuyendo así la calidad de los procesos exigidos por la cadena de mando de este departamento manipulando así la toma de decisiones por falta de desarrollo profesional.

El propósito general de este trabajo basado en el caso de estudio y enfocado al departamento de dirección administrativa de la UTB, se deriva en mejorar la calidad de los procesos administrativos dentro de la institución, fortaleciendo las actividades secretariales a través de charlas, seminarios, talleres, lo que permitirá a los funcionarios fortalecer sus conocimientos en el ámbito secretarial o a su vez lograr el desarrollo profesional de los mismos en áreas de su competencia, logrando así la calidad en los procesos de manera equitativa beneficiando a los usuarios de la institución.

## **DESARROLLO**

Este estudio de caso se desarrolló en la Universidad Técnica de Babahoyo, en el departamento de dirección administrativa, el mismo se realiza con la finalidad de analizar a la deficiencia en la calidad de los procesos administrativos por la ausencia de técnicas que aporten a los procesos a causa de las diversas profesiones para lo cual se prepararon por lo que no es una profesión adecuada a la dinámica con la que se labora en la administración de la UTB, la deficiencia en las distintos procesos administrativos ocasiona el retraso en las actividades que se les asigna y se brinda un servicio adecuado a los usuarios. Este análisis se realiza con el propósito de conocer la influencia que tiene la gestión secretarial en los procesos administrativos, puesto que este factor es uno de los procedimientos más representativos e importantes para el buen funcionamiento de este departamento.

El departamento de dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, es una unidad de análisis con una distribución organizativa, que en la actualidad está conformada por el rector, vicerrector administrativo, el director administrativo y secretarías, quienes son los responsables de los diferentes procesos que se conllevan en el departamento, las mismas que se generan para promover e incrementar la eficiencia y calidad en las distintas labores que se realizan dentro de la Universidad a beneficio de los usuarios en general.

## JUSTIFICACIÓN

En el presente estudio de caso pretende demostrar la gestión secretarial y su influencia en la calidad del proceso administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo, todos sabemos que la gestión de la secretaria ejecutiva, es muy importante para el funcionamiento de dicha institución porque son las encargadas de transmitir información a sus superiores, compañeros o usuarios, para la cual debe manejar distintas actividades como : la elaboración de todo tipo de documentos, saberes informáticas, comunicación oral y escrita, entre otros que la correcta actividad resalte buena imagen de sus colaboradores y de la entidad.

Este trabajo realizado con la temática sobre gestión secretarial reúne una serie de condiciones tanto profesionales como administrativas, la misma que tiene la finalidad de aportar significativamente al desarrollo de aquellas técnicas y aptitudes que debe poseer la asistente ejecutiva para agilizar los procesos administrativos, fortaleciendo así la calidad de sus servicios a través del cumplimiento de aquellas exigencias que emane su entorno laboral; bajo esta perspectiva, ayudara fundamentalmente a ampliar su nivel cognitivo y expandir oportunidades laborales ya sea dentro o fuera del establecimiento.

La factibilidad de este trabajo se basa en lograr la calidad de los servicios en los procesos administrativos sea evidente, disponiendo de recursos materiales para emprender seminarios y capacitaciones que esclarezca y fortalezca los conocimientos de los involucrados con la ayuda de profesionales capacitados en el cargo, habiendo destacar que su deber como profesional es renovar y crecer profesionalmente.

Referente a los beneficiarios de la investigación esta, la gestión secretarial de la Universidad Técnica de Babahoyo y sus usuarios, la misma que permite que se visualice el desempeño eficiente y que sus visitantes obtengan imagen positiva del establecimiento.



## OBJETIVO GENERAL

Determinar la gestión secretarial y su influencia en la calidad del proceso administrativo para mejorar el servicio al usuario en el departamento de Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo.

El presente estudio de caso tiene como objetivo determinar la influencia que tiene la gestión secretarial en el desempeño ágil y eficaz del proceso administrativo que se manejan dentro del departamento de dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, señalando los aspectos más relevantes que producen en efecto la gestión secretarial y que imposibilitan la calidad en los servicios a los usuarios y ponen en riesgo la administración de dicha institución, puesto que no permite el cumplimiento de los objetivos propuestos para el desarrollo de las actividades diarias, que no son alcanzados por la falta del profesionalismo secretarial.

## SUSTENTO TEÓRICO

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **Gestión Secretarial**

El vocablo gestión involucra en el contorno de trabajo, es más que ejecutar tareas o gestiones dentro de las instituciones; esto manifiesta, especialmente, a la tarea de decidir de manera comprometida y proyectada.

Tomando en cuenta todas las funciones y espacios, la organización como procedimiento establece un único conectado en el que la gestión empieza a tener sentido, ya que se requieren entre sí para forjar sus acciones y funciones. Una secretaria es una coadjutora inmediata de un centro de gestión administrativa, con una noción íntegra de las diligencias de su patrono y del lugar donde labora, también está facultada para la representación de diversos espacios que desenvuelven o pueden desenvolver sus jefes (CUADRADO, 2004 ).

Es decir, una secretaria tiene que ser multifuncional ya que es la que se encarga de estar pendiente de cada detalle y compromisos de su jefe, ella es la que está pendiente de su agenda cada día y de varias tareas como:

Este término involucra, el contorno de responsabilidad secretarial, que es más que ejecutar labores o gestiones; esto muestra, esencialmente, a la tarea de decidir de manera comprometida y proyectada las acciones a realizarse dentro de la gestión secretarial y administrativa. Hay que tomar en cuenta todas las partes y funciones, en que una secretaria es una coadjutora inmediata de un centro de gestión, con una noción íntegra de las diligencias de su empresa en la que labora, tiene la facultad de representar al jefe en todos los espacios durante su ausencia; es decir, una secretaria tiene que ser multifuncional ya que es la que se encarga de:

- ❖ Organizar, archivar documentación
- ❖ Formar y planificar el tiempo de su jefe
- ❖ Transcribir correctamente
- ❖ Acudir a reuniones en caso de que se requiera
- ❖ Organizar los viajes de negocios, entre otros (LONDOÑO, 2005).

### **Manejo y conservación de la información**

En las empresas o instituciones existe personal que se encarga de administrar la documentación de cada proceso. Sin embargo, la secretaria siempre maneja documentos que son almacenados en las oficinas y no en el archivo general; además, es la responsable de administrar la correspondencia general y la documentación personal del jefe inmediato. La necesidad de perfeccionar los sistemas de manejo y conservación de la información ha influido de manera preponderante en el área de la informática y ello obliga a que el servicio que presta el archivo sea más preciso y eficiente (ROMERO, 2015).

Las secretarias se dedican a diferentes actividades, el trabajo específico depende de la naturaleza del trabajo que ésta realice, en la antigüedad los archivos eran guardados en las oficinas al punto de que los papeles permanecían regados...., actualmente la secretaria ha tenido que progresar en sus conocimientos y ante todo perfeccionarlos. La informática es una herramienta ágil y ayuda de manera significativa en el proceso de la información.

## **Formación profesional**

La secretaria en general en su formación profesional debe cumplir una gama de aspectos técnicos relativos a su profesión, aplicables a cualquier tipo de empresas o instituciones, abarca diferentes temáticas, como son, reglamentos, cumplimiento de su gestión, agilidad, responsabilidad, es polifuncional se caracteriza por la discreción la comunicación y relaciones profesionales y la lealtad que tiene hacia la empresa (SEVILLA, 2008).

La formación profesional de la secretaria debe basarse en el profesionalismo desarrollando mejores estrategias para lograr optimizar su trabajo mejorando la organización del servicio y trabajos de secretariado colaborando en la presentación de documentos e información para conseguir lo propuesto en las labores de la empresa.

## **Función asistencial del secretariado**

La secretaria es una asistente primordial y directa del jefe, ella es la que constituye el principal eslabón de comunicación con el resto de personas para la toma de las decisiones de su superior, sus funciones principales son:

- ❖ Representar al jefe personalmente: Ésta es una de las funciones principales, debido a la confianza que le otorga el jefe le delega una serie de responsabilidades como: realizar gestiones determinadas de la empresa, coordinar actividades esenciales con otros departamentos, atención al usuario y facilitar los trámites, etc.
- ❖ Organizar el trabajo: La secretaria es la indicada le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior.
- ❖ Preparar la correspondencia de rutina: La preparación de la correspondencia habitual para simplificar el trabajo del jefe.
- ❖ Coordinar las actividades de la oficina: La secretaria tiene el papel de coordinar y establecer un vínculo entre el jefe y los demás funcionarios, para mantener y asegurar las gestiones internas de la empresa a través de la comunicación, logrando la organización, la planificación de las actividades y el cumplimiento de las tareas de los empleados.
- ❖ Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe: La secretaria, con frecuencia tendrá que hacer frente a determinadas situaciones, debe estar preparada para solucionar problemas y tomar buenas decisiones (CHANGO, 2013).

## **Misión Secretarial**

Según el autor (CALERO, 2004) describe que la misión secretarial consiste en suministrar servicios eficaces de alta calidad a los usuarios internos y externos de la empresa o institución. Dentro de la misión general de las secretarías podemos mencionar aspectos como:

- ❖ Proporcionar información clara, precisa y transparente a los usuarios internos y externos para el cumplimiento de las tareas.
- ❖ Optimizar el compromiso financiero con respeto a las actividades de la empresa.
- ❖ Mejorar la eficiencia y la eficacia a través de sus actividades, procedimientos y disminuir los gastos.
- ❖ Innovar con nuevas técnicas.
- ❖ Agilizar su gestión secretarial.
- ❖ Informar sobre problemas que surgen al tratar de alcanzar los objetivos y prioridades establecidos.

## **VARIABLE DEPENDIENTE**

### **1. HISTORIA DE LA ADMINISTRACIÓN**

La administración y las actividades organizadas, han existido desde hace miles de años, pues las pirámides de Egipto y la Muralla China, son pruebas de que proyectos de gran envergadura, que empleaban a miles de personas fueron llevados a cabo. Las pirámides resultan ser un ejemplo interesante, pues la construcción de una sola pirámide ocupó a miles de personas durante varias décadas. ¿Quién era el encargado de indicar lo que tenía que hacer cada trabajador? ¿Quién se aseguraba que hubiera suficientes piedras a la mano, para que los obreros siguieran trabajando? La respuesta a estas preguntas es: los gerentes, sin importar cómo se les llamara en ese entonces, alguien tenía que planear lo que se haría, organizar a las personas y los materiales que se utilizarían, así como guiar a los trabajadores y controlarlos. Este ejemplo muestra que las actividades organizadas y los administradores han estado presentes antes de la Revolución Industrial. Sin embargo, apenas el siglo pasado, la administración se volvió objeto de investigaciones sistemáticas y se ha convertido en una disciplina formal (ROBBINS et al & DECENZO, 2009).

La administración remota desde nuestros orígenes, ya que desde nuestra coexistencia el hombre ha tenido la necesidad de cubrir sus carencias de la falta de control de sus actividades, donde empleaba todos los recursos que estaban a su alcance para construir y desarrollarse, por lo que inicio sistema administrativo sin conocimiento del mismo. Actualmente la administración ha evolucionado, es un sistema formal y necesario en nuestra vida diaria.

## **2. Proceso Administrativo.**

El proceso administrativo es toda serie de pasos a seguir para lograr los máximos resultados posibles mediante la coordinación de actividades y en la administración, es necesario remitirnos a sus etapas fundamentales que nos llevaran a obtener buenos resultados según Fayol (1987), denominó operaciones a lo que hoy se le conoce como procesos que es una secuencia de pasos o de actividades para alcanzar un objetivo común las cuales son; Previsión, Organización, Dirección, Coordinación y Control, en compañía de sus diferentes fases la fase de acción y la fase de evaluación (OROZCO, 2015).

El proceso administrativo dentro de cualquier área es el instrumento que se emplea en las organizaciones para el logro de metas y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo (HURTADO, 2008).

Esto quiere decir que según los autores Orozco y Fayol, el término proceso administrativos significa la secuencia de pasos a seguir para la transformación continua de una idea o cumplimiento de objetivos que establece dentro de la gestión de las empresas o instituciones. De esta forma lograr que se constituya la calidad en los procesos administrativos llevándonos al fortalecimiento de un mejor servicio dentro del entorno laboral. Significa que las funciones fundamentales de planear, organizar, dirigir y controlar son básicas, ya que están desempeñadas por el administrador, sin importar el tipo de empresa que se maneje para lograr el objetivo de la gestión empresarial. Este proceso dentro de las empresa busca armonizar elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando los recursos de la empresa, ejecutando las tareas diarias, ordenando y controlando los resultados obtenidos a través de mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas a nivel general.

## **Principios de la administración**

1. División del trabajo: La división del trabajo tiene por finalidad producir más y mejor con el mismo esfuerzo.
2. El obrero que fábrica todos los días la misma pieza y el jefe que trata constantemente los mismos negocios adquieren una habilidad, una seguridad y una precisión que acrecen su rendimiento
3. Autoridad – Responsabilidad: La autoridad consiste en el derecho de mandar y en el poder de hacerse obedecer.
4. Disciplina: “La disciplina es tal como la hacen los jefes”. El primero inspira el respeto hacia la disciplina, lo cual está bien; pero tiende a hacer perder de vista la responsabilidad de los jefes, lo que es peligroso. Luego, el estado de disciplina de un cuerpo social cualquiera depende esencialmente del valor de los jefes.
5. Unidad de mando: es una necesidad general y permanente y cuya influencia sobre la marcha de los negocios es por lo menos igual, a mi criterio, a la de cualquier otro principio; si es violada, la autoridad se resiente, la disciplina se compromete, el orden se perturba, la estabilidad se altera (FAYOL, 1987)-

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

La metodología utilizada en el desarrollo del este estudio de caso realizado sobre la gestión secretarial y su influencia en la calidad del proceso administrativo del departamento de dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, se empleó el método deductivo, por lo que es un proceso utilizado para poder determinar las conclusiones generales partiendo de hechos particulares de la problemática a investigar. En el mismo que se pudo identificar a través de la observación realizada en el departamento, realizando un estudio cualitativo sobre la problemática encontrada dentro de la dependencia, para lograr lo propuesto se realizó un estudio descriptivo del problema planteado, por lo que ayudó a esclarecer la información obtenida a través de la investigación de campo determinando de esta manera la situación actual de la temática planteada.

La encuesta fue la técnica de recolección de datos utilizada para obtener una información relevante en el desarrollo del presente estudio de caso, la misma que está compuesta por un

cuestionario de preguntas dirigida al personal del departamento de dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, lo que no permitió revelar la realidad de las condiciones laborales de la gestión secretarial de este departamento lo cual influye en la falta de calidad de los procesos administrativos de la misma.

## RESULTADOS OBTENIDOS

Como instrumento aplicado al estudio de caso de esta unidad de análisis se tomó en consideración el cuestionario, el mismo en el que se plantearon preguntas estratégicas referentes a las dos variables que sustentan este trabajo en la que la variable independiente se refiere a la gestión secretarial y la variable dependiente se refiere a los procesos administrativos, las que están enfocadas a plantear una posible solución de la problemática encontrada en este trabajo de investigación, dando a conocer de esta manera las diferentes habilidades que tiene la gestión secretarial actual y el desarrollo profesional alcanzado por las funcionarias del departamento de dirección administrativa de la institución.

Para la obtención de la información del presente estudio de caso se desarrolló una encuesta, la cual fue dirigida al personal que labora en el Departamento de Dirección Administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, en el cual los resultados alcanzados han permitido la obtención de la información más importante para el desarrollo de la investigación relacionada a la falta de calidad de los procesos que se realizan en el departamento administrativo en el cual se evidencian la descoordinación, falta de agilidad, servicios secretariales no adecuados, ética profesional, desarrollo profesional, esto se debe a causa de la falta de profesionales que laboran fuera de su competencia

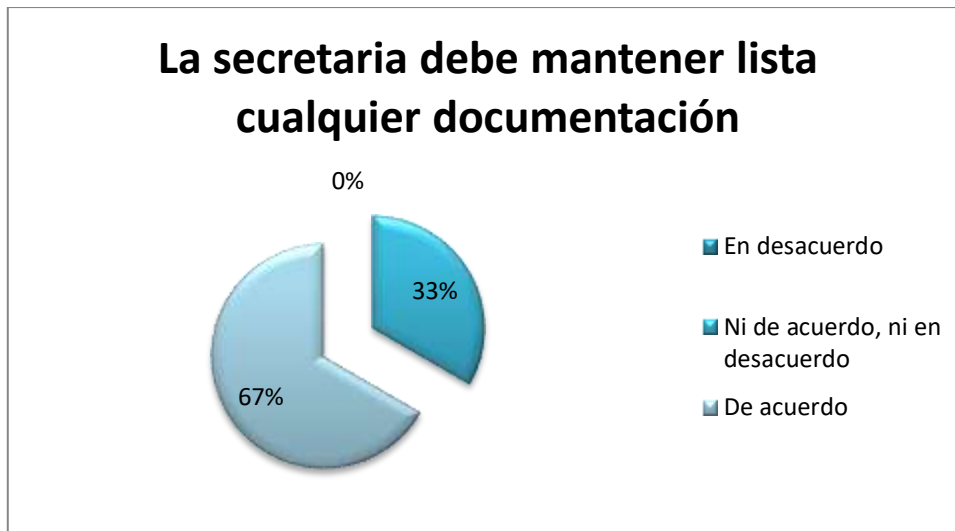
## SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

Los hallazgos más relevantes que se obtuvieron en base a los resultados de la encuesta aplicada son:

1. **¿Considera usted que la secretaria debe mantener lista cualquier documentación cuando se le solicita de manera repentina?**

Ítems	Frecuencia	Porcentajes
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	33%
De acuerdo	2	67%
Total	3	

Gráfico: 1: La secretaria debe mantener lista cualquier documentación



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

### Análisis

Entre los encuestados el 67% respondió que están de acuerdo que se debe considerar que la secretaria debe mantener lista cualquier documentación cuando se le solicita de manera repentina, de los mismos el 33% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada.

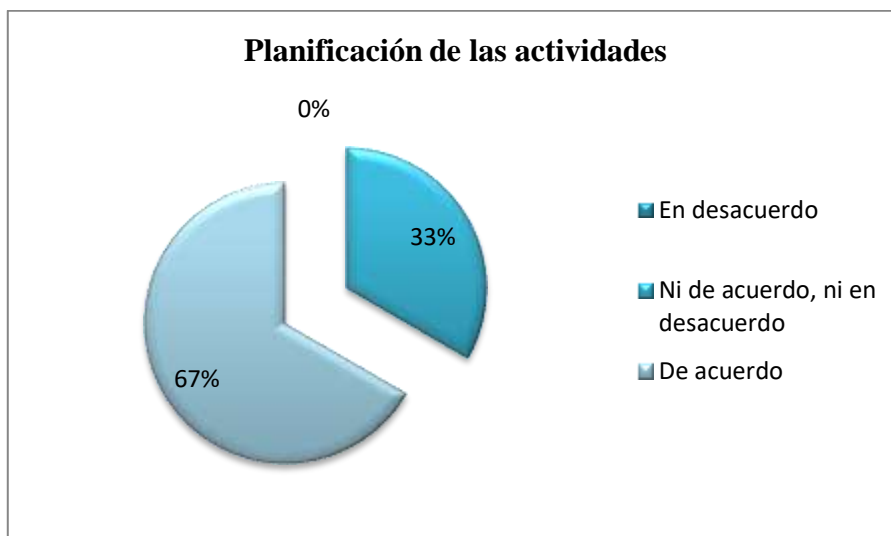


Esto quiere decir que la mayoría del personal del departamento de dirección administrativa en la gestión secretarial debe mantener ordenada la documentación ante cualquier imprevisto en la toma de decisiones administrativas del departamento.

2. ¿Está de acuerdo que se tiene que Planificar las actividades para mejorar su gestión secretarial en los procesos administrativos?

Ítems	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	33%
De acuerdo	2	67%
Total	3	100%

**Gráfico: 2: Planificación de las actividades**



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

### **Análisis**

Entre los encuestados el 67% respondió que están de acuerdo que se debe considerar la planificación de las actividades secretariales para la mejora de la calidad de los procesos administrativos, mientras que el 33% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada.

Se refiere a que la mayoría del personal del departamento de dirección administrativa realiza una breve planificación para sus actividades, mientras que otra cree que el trabajo que realiza esta bien y que no necesita de ningún cambio.

3. ¿Le gustaría asistir a capacitaciones para mejorar la gestión secretarial y que de esa forma la calidad de los procesos en la entidad sean mejores en el futuro?

Ítems	Frecuencia	%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	100%
Total	3	100%

Gráfico: 3: Asistir a capacitaciones para mejorar la gestión secretarial



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

### Análisis

Entre los encuestados el 100% respondió que están de acuerdo en asistir voluntariamente a las capacitaciones que se realicen para mejorar y proporcionar calidad a los procesos

administrativos, al servicio al cliente y por ende a la institución, beneficiando al departamento de dirección administrativa.

## SOLUCIONES PLANTEADAS

En las diversas circunstancias manifestadas por medio de la encuesta como técnica de investigación y recolección de información podemos verificar que; la problemática planteada en esta investigación sobre la influencia de la gestión secretarial en la calidad del proceso administrativo del departamento de dirección administrativa de la UTB, se pudo observar que la falta del buen manejo en las actividades secretariales, la falta de profesionalismo y el requerimiento de capacitaciones, son elementos necesarios para lograr la obtención de la calidad de los procesos administrativos.

Con esta investigación se pretende dar como solución, que los funcionarios de dicho departamento logren sensibilizarse y darle la importancia necesaria a los procesos, que por medio de las capacitaciones con temáticas enfocadas a mejorar la gestión secretarial, de esta manera lograr que las secretarias conozcan sobre las técnicas, habilidades y conocimientos que satisfactoriamente ayudan a la gestión de los procesos administrativos dentro de la institución.

Realizar un plan didáctico que permita transmitir la información necesaria sobre las técnicas utilizadas por la gestión secretarial, para el beneficio de las secretarias del departamento de dirección administrativa y usuarios en general, de esta manera tendrá un gran aporte al mejoramiento de los procesos administrativos de esta área, lo que responde a las nuevas exigencias de la demanda institucional, derivadas de las diversas diligencias del personal directivo para la toma de decisiones; en este caso, se incorpora una serie de temáticas que garantiza el desarrollo e integración de habilidades, técnicas y actitudes fundamentales para el buen desempeño de las secretarias.

Para las actividades de realización los temas a considerarse en los planes dinámicos basados en la calidad del proceso administrativo de los funcionarios del departamento de Dirección Administrativa de la Universidad Técnica De Babahoyo se deben basar en:

- Técnicas y herramientas
- Habilidades y destrezas
- Resolución de conflictos tanto internos y externos en el ámbito secretarial

## CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación de la información que se realizó a los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios del área objeto de estudio, en lo cual las situaciones detectadas y las soluciones planteadas para mejorar la problemática planteada en el presente estudio de caso, se puede concluir que:

Se concluye que la mayoría del personal del departamento de dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo realiza una breve planificación para gestionar los distintos procesos administrativos puesto que una minoría no lo realiza ninguna planificación en sus actividades, esto genera que la calidad de dichos procesos no sean optimizados, causando falencias en la toma de decisiones de los funcionarios lo que produce que la gestión secretarial no proceda correctamente en su desarrollo profesional dentro de la institución.

En la información tabulada a través de la encuesta se pudo evidenciar que la mayoría de los profesionales que laboran en el departamento de dirección administrativa, desea asistir a capacitaciones sobre la gestión secretarial, estos son métodos de enseñanza y aprendizaje que proporcionan conocimientos indispensables puesto que de esta manera ayudara al buen funcionamiento, optimización y agilidad en los distintos procesos administrativos, enfatizando la mejora en los procesos por falta de habilidades secretariales lo que impide el desarrollo a este departamento.

Los distintas actividades que se generan en el departamento de dirección administrativa de la UTB, implica que las gestiones secretariales sean optimizadas para la mejora de los procesos, puesto que la falta de profesionalismo acorde a sus actividades en los cargos asignados, influye en los procesos administrativos ya que las actuales secretarias no poseen conocimientos secretariales, siendo este un requisito indispensable para realizar las labores diarias en dicho departamento, por lo que esta situación no genera que la calidad de los procesos administrativos sean eficientes.

Este trabajo realizado con la temática de la gestión secretarial y su influencia en la calidad de los procesos administrativos del departamento de dirección administrativa de la UTB, tendrá un gran impacto en los funcionarios que laboran dentro de este departamento que se puede determinar que una buena planificación en todos los procesos administrativos de la institución,

son el factor esencial e importantes dentro de una área administrativa, y las actividades que se generan dentro y fuera de la institución, permite y obliga a la agilización de los procesos administrativos, manteniendo un desarrollo profesional acorde a las actividades que se realizan, a su vez se exhorta a la contratación de personal profesional en la carrera secretarial, de esta manera los procesos administrativos sean realizados con profesionalismo.

Finalmente se recomienda que las secretarias deben conocer por obligación de las distintas gestiones secretariales, asistir constantemente a seminarios para así lograr el cumplimiento de los distintos procesos administrativos que se presentan en dicha institución, con la finalidad de mejorar, optimiza y agilizar la calidad de los procesos en el departamento de dirección donde se genera la problemática brindando así un mejor servicio a la comunidad educativa de la institución y a los usuarios en general.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARMIJOS, L. H. (2014). Código de ética para el cuerpo de ingenieros del ejército. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Código de ética para el cuerpo de ingenieros del ejército.
- CALERO, P. M. (2004). Gestion de talento humano.
- CASTILLON, M. A., & ROMERO, L. A. (2016). Consideraciones para el Código de ética empresarial de las empresas afiliadas a la AMAV-México. México: AMAV-México.
- CHANGO, M. X. (2013). "La gestión administrativa secretarial incide en el servicio al usuario de la dirección metropolitana de catastro, en el municipio del distrito metropolitano de Quito". Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- CUADRADO, C. (2004 ). Manual de protocolo para la secretaria ejecutiva.
- DOLLAN et all, S. L. (2010). La gestión de los recursos humanos: Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5537/1/T2225-MBA-Carrera-Dise%c3%b1o.pdf>.
- FAYOL, H. (1987). Administración Industrial y General. Mexico: El Ateneo.
- FERNÁNDEZ, C. (1997). *Manual del director de recursos humanos*. Recuperado el 2019, de <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- GÓMEZ, M. L., & BALKIN, D. C. (2001). Gestión de recursos humanos. México: Prentice-Hall.
- GURRIA, M. (1996). Ética profesional: el turismo como ejemplo. México: Universidad de las Américas Puebla.
- HURTADO, D. (2008). Principios de Administración. ITM.
- LONDOÑO, C. M. (2005). Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz.
- LOPEZ, M. D. (2011). Ética organizacional. Estrategia para el éxito. Bogota: Ediciones de la U.
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. Mexico: patria.
- Mora, J. V. (2013). Ética aplicada al mundo de las profesiones. Una propuesta académica para universitarios del siglo XXI.
- MORA, J. V. (2013). Ética aplicada al mundo de las profesiones. Una propuesta académica para universitarios del siglo XXI.
- OLACEFS. (2012). *Ética Pública y Actividad Contralora*. Recuperado el 2019, de [http://buenagobernanza.agn.gov.ar/sites/all/modules/ckeditor/ckfinder/userfilesfiles/Ponencias/Ponencia\\_Octubre\\_2007\\_RDominicana.pdf](http://buenagobernanza.agn.gov.ar/sites/all/modules/ckeditor/ckfinder/userfilesfiles/Ponencias/Ponencia_Octubre_2007_RDominicana.pdf)
- OROZCO, L. S. (2015). "PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN COPROABAS JINOTEGA. Matagalpa: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA.

- ROBBINS et al, S., & DECENZO, D. γ. (2009). Fundamentos de Administración. México: Pearson Educación.
- ROMERO, P. K. (2015). "Gestión secretarial y su incidencia en el fortalecimiento de los procedimientos administrativos del área udeso del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón pasaje". Machala: Universidad Técnica de Machala.
- SEVILLA, A. Q. (2008). sugerencias para la secretaria eficaz manual de consulta 2da Ed. Colombia, Bogota: Editorial Océano;.
- VARGAS, L. (2003). Los valores: Una ventaja Competitiva. El Universal.



# ANEXOS





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



Babahoyo enero 2, 2020

Ingeniero  
 Víctor Goyes Cabezas.  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
 Babahoyo

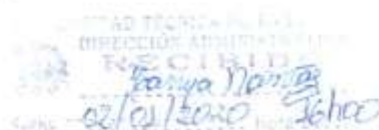
De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **REYNA GALARZA MAOLI NAEROBI**, con cédula de identidad # **120687446-1**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área secretarial con el tema: **"GESTIÓN SECRETARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL PROCESO ADMINISTRATIVO"**.

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

De ustedes, muy atentamente;

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



**Considera usted que la secretaria debe mantener lista cualquier documentación cuando se le solicita de manera repentina?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


**1. Esta de acuerdo que se tiene que Planificar las actividades para mejorar su gestión secretarial?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


**2. En el departamento de dirección administrativa existe el manejo técnico eficiente en los distintos procesos y actividades administrativas?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


**3. Considera usted significativa la gestión coordinada para los procesos administrativos**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


**4. Considera necesaria la aplicación de herramientas secretariales para la optimización del proceso administrativo?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


**5. Cree usted que en la entidad, los procesos de capacitación llevan implícito el desarrollo de la eficacia y eficiencia en función de los valores de nuestra sociedad?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


- 6. En la universidad técnica de Babahoyo existe un monitoreo de la calidad y eficacia en los distintos servicios prestados por las secretarias?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


- 7. La gestión que realiza usted beneficia en la ejecución de los procesos administrativos de la UTB?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


- 8. Cree usted que se debe mejorar la gestión de la secretaria para fortalecer la calidad a los distintos procesos administrativos?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


- 9. ¿Le gustaría asistir a capacitaciones para mejorar la gestión secretarial y que de esa forma la calidad de los procesos en la entidad sean mejores en el futuro?**

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo


- 4. En el departamento de dirección administrativa existe el manejo técnico eficiente en los distintos procesos y actividades administrativas?**

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	1	33,3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	33,3%
De acuerdo	1	33,3%
Total	3	100%

**Gráfico: 4: Departamento de dirección administrativa existe el manejo técnico eficiente**



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

### **Análisis**

Entre los encuestados el 33.3% respondió que están de acuerdo en la existencia del buen manejo técnico eficiente en los distintos procesos administrativos, mientras que el 33.3% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada, puesto que el otro 33.3% opina que no existe un buen manejo en las actividades administrativas

Esto determina que la mayoría del personal del departamento de dirección administrativa en la gestión secretarial debe mantener ordenada la documentación ante cualquier imprevisto en la toma de decisiones administrativas del departamento.

### **5. ¿Considera usted significativa la gestión coordinada para los procesos administrativos**

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	100%
Total	3	100%

Gráfico: 5: La gestión coordinada



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

### Análisis

Entre los encuestados el 100% respondió que están de acuerdo y considera muy significativa la gestión coordinada para los distintos procesos a elaborar en el área administrativa.

Lo que se interpreta que la gestión coordinada para los procesos administrativos es fundamental para la calidad de los procesos administrativos del departamento de dirección de la institución

### 6. ¿Considera necesaria la aplicación de herramientas secretariales para la optimización del proceso administrativo?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	0	0%

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<b>0</b>	0%
De acuerdo	<b>3</b>	100%
Total	<b>3</b>	100%

**Gráfico: 6** Aplicación de herramientas secretariales



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

### **Análisis**

Entre los encuestados el 100% respondió que están de acuerdo y considera necesaria la aplicación de las herramientas secretariales para dar la respectiva optimización a los diferentes procesos administrativos que se dan en el departamento.

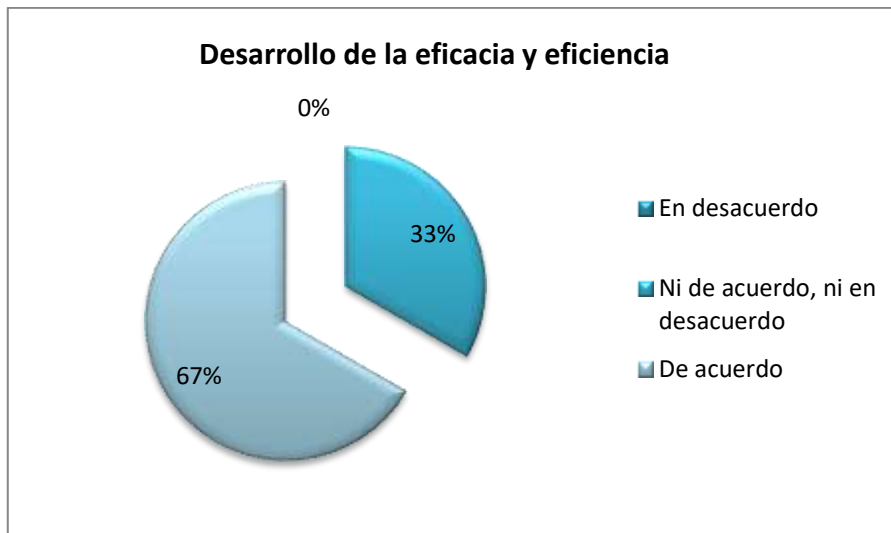
### **7. ¿Cree usted que en la entidad, los procesos de capacitación llevan implícito el desarrollo de la eficacia y eficiencia en función de los valores de nuestra sociedad?**

<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
En desacuerdo	<b>0</b>	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<b>1</b>	33%



De acuerdo	2	67%
Total	3	100%

**Gráfico: 7: Desarrollo de la eficacia y eficiencia**



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

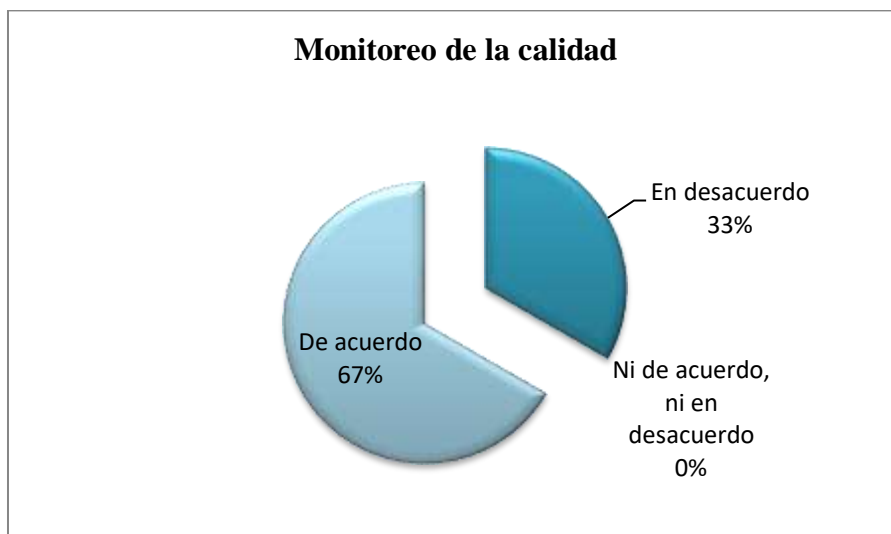
### Análisis

Entre los encuestados el 67% respondió que están de acuerdo en que la entidad llevan implícito el desarrollo para proporcionar la eficacia y eficiencia en función de los valores requeridos en nuestra sociedad, mientras que el 33.3% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada.

### 8. ¿En la universidad técnica de Babahoyo existe un monitoreo de la calidad y eficacia en los distintos servicios prestados por las secretarias?

Ítems	Frecuencia	Porcentajes
En desacuerdo	1	33%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	67%
Total	3	100%

**Gráfico: 8: Monitoreo de la calidad**



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

### **Análisis**

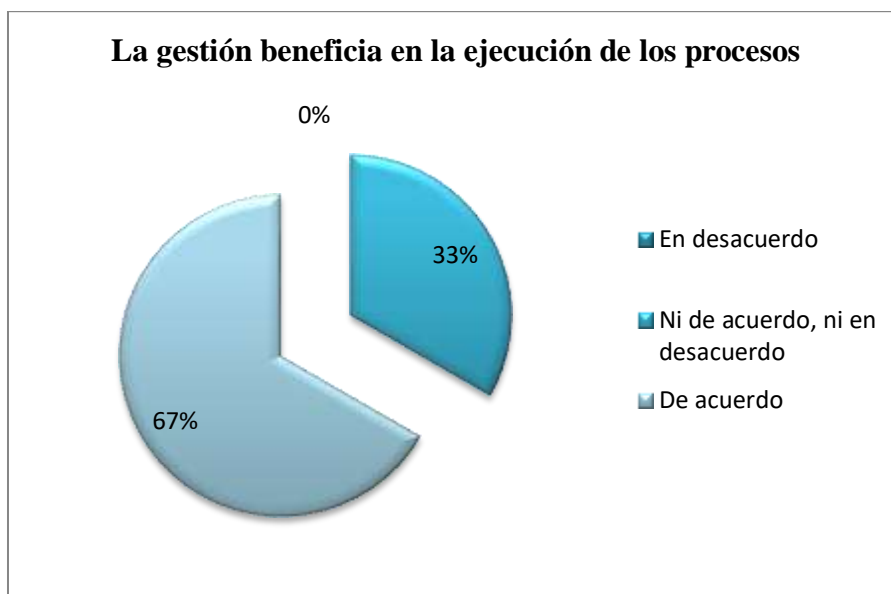
Entre los encuestados el 67% respondió que están de acuerdo que dentro de la institución existe el respectivo monitoreo de la calidad y eficacia en los servicios que presta las secretarías, puesto que el 33.3% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la situación presentada.

A los que se refiere que la universidad debe mantener una constante vigilancia en la gestión administrativa para su beneficio.

### **9. La gestión que realiza usted beneficia en la ejecución de los procesos administrativos de la UTB?**

Ítems	Frecuencia	Porcentajes
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	33%
De acuerdo	2	67%
Total	3	

**Gráfico: 9: La gestión beneficiosa en la ejecución de los procesos**



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

**Análisis**

Entre los encuestados el 67% respondió que están de acuerdo que la gestión realizada beneficia a la ejecución de los procesos administrativos puesto que el 33.3% reconoce que no aporta ni tampoco beneficia con sus labores a los distintos procesos administrativos

**10. Cree usted que se debe mejorar la gestión de la secretaria para fortalecer la calidad a los distintos procesos administrativos?**

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	100%
Total	3	100%

**Gráfico: 10: Mejorar la gestión de la secretaria**



**Fuente:** Personal del departamento de Dirección Administrativa de la UTB

**Elaborado por:** Maoly Reyna Galarza

### **Análisis**

Entre los encuestados el 100% respondió que están de acuerdo en que se debe mejorar la gestión secretarial para fortalecer y proporcionar la calidad a los procesos administrativos.

ANEXO.- 3



Universidad Técnica De Babahoyo



Revisión del estudio de caso con el Docente Tutor.



Realización de la encuesta a la secretaria del Departamento dirección administrativa de la Universidad Técnica de Babahoyo.