



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



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

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

**PROBLEMA**

Tic's y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, cantón Vinces.

**AUTORA**

Sonnia Betzaida Rojas Macias

**TUTOR**

Lcda. Maria Elena Salazar Sanchez, MSc.

BABAHOYO – SEPTIEMBRE 2021



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



**RESUMEN**

El presente estudio de caso titulado Tic's y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces, Esta es institución pública dedicada a brindar atención médica a una comunidad en general, el cual por medio de distintas técnicas de investigación se detectará las falencias que afectan principalmente al área de talento humano, para indicar un avance progresivo en la temática, se utilizó el método deductivo porque permite enfocar la información de lo particular a lo general, la técnica de recolección de datos fue la encuesta que fue muy útil para obtener toda la información con la que disponemos para culminar este trabajo de investigación, además de detallar de cómo es el trabajo interno y de qué manera se aplican los procesos administrativos.

Los resultados finalmente revelaron que las secretarías no están aplicando las tic's en los procesos administrativos puesto que aún usan herramientas de trabajos y técnicas antiguas que ralentizan las actividades en el área afectando a los demás departamentos, para que esto no siga sucediendo las recomendaciones finales fueron crear una planificación detallada de los últimos trabajos hechos por el departamento y así detectar errores que afecten las actividades diarias además de que las autoridades pertinentes soliciten capacitaciones anuales sobre el uso y beneficios de las tic's a todo el personal de la institución.

**Palabras Clave:** Tic's, Procesos administrativos, Planificación, Capacitación



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



**ABSTRACT**

The present case study entitled Tic's and its contribution to the administrative processes in the secretaries of the human talent department of the public health sub-center of the Antonio Sotomayor parish of Canton Vinces, This is a public institution dedicated to providing medical care to a community in general , which through different research techniques will detect the shortcomings that mainly affect the area of human talent, to indicate a progressive advance in the subject, the deductive method was used because it allows focusing the information from the particular to the general, the Data collection technique was the survey that was very useful to obtain all the information that we have to complete this research work, in addition to detailing what the internal work is like and how the administrative processes are applied.

The results finally revealed that secretaries are not applying tic's in administrative processes since they still use old work tools and techniques that slow down activities in the area, affecting other departments, so that this does not continue to happen, the final recommendations were to create a detailed planning of the latest work done by the department and thus detect errors that affect daily activities, as well as the pertinent authorities requesting annual training on the use and benefits of ICTs to all the institution's personnel.

**Keywords:** Tic's, Administrative Processes, Planning, Training



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



**INDICE**

Contenido

|  |    |
|--|----|
| <b>RESUMEN</b> .....   | i  |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | ii |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | 1  |
| <b>DESARROLLO</b> .....  | 2  |
| <b>JUSTIFICACIÓN</b> .....   | 3  |
| <b>OBJETIVO</b> .....  | 4  |
| <b>SUSTENTO TEÓRICO</b> .....  | 5  |
| <b>Grafico #1. Clasificación de las Tic's</b> .....  | 5  |
| <b>Grafico # 2 Clasificación de los procesos administrativos</b> .....                             | 10 |
| <b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....                                 | 13 |
| <b>RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....  | 14 |
| <b>SITUACIONES DETECTADAS</b> .....  | 14 |
| <b>SOLUCIONES PLANTEADAS</b> .....   | 17 |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....  | 18 |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....  | 20 |
| <b>ANEXOS</b> .....  | 21 |
| <b>ANEXO #1 FORMATO DE LAS PREGUNTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO HUMANO</b> ..... | 22 |
| <b>ANEXO #2 TABULACION TOTAL DE LA ENCUESTA REALIZADA</b> .....                                    | 24 |
| <b>ANEXO #3 OFICIO SOLICITUD DE PERMISO</b> .....  | 30 |
| <b>ANEXO #4 OFICIO DE DESIGNACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACION</b> .....                 | 31 |
| <b>ANEXO #5 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA</b> .....  | 32 |

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso vinculado a las principales líneas de investigación de la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe con el tema técnicas de comunicación e innovación y su sub línea el internet como herramienta del conocimiento, concuerdan a la par con la investigación que es TIC'S y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano, por lo tanto, la investigación estará cubierta por bases bibliográficas.

Se realizó la investigación en el departamento de talento humano del sub centro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor perteneciente al cantón Vinces provincia de Los Ríos, institución que se dedica a brindar atención médica gratuita a la comunidad general y en especial el departamento el cual se encarga de coordinar y dirigir al personal velando por su bienestar social y seguridad a su vez que las actividades diarias en la institución se desarrollen con un rumbo correcto.

En el presente trabajo de investigación se resalta los aportes más destacados del uso de las TIC'S principalmente los procesos administrativos, debido a que éstos facilitan la implementación de herramientas informáticas al usuario generando mayor accesibilidad a la hora de realizar las tareas de control del personal y actividades diarias, en las múltiples funciones que tiene el departamento de talento humano las herramientas más destacadas son los software de gestiones administrativas que permiten al usuario tener un seguimiento de todos los empleados de la institución.

El tipo de metodología utilizado fue descriptiva, el cual permitió identificar falencias y ciertos inconvenientes con respecto al uso de herramientas informáticas en el departamento, además con los datos obtenidos en base al estudio de caso se pudo constatar la similitud en relación a las TIC'S y los procesos administrativos. Donde también se aplicó el método deductivo que destaca ciertos parámetros que llevan a esclarecer algunas conclusiones y al finalizar se aplicó la

encuesta al personal del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces.

## **DESARROLLO**

El presente trabajo de investigación tuvo lugar en subcentro de salud de la parroquia Antonio Sotomayor, por los recientes sucesos ocurridos en el departamento de talento humano la toma de decisiones va decayendo al igual que los procesos administrativos por motivo de la pandemia del covid-19 las tareas diarias aumentan significativamente haciendo de ello presión al personal encargado se debe llevar a soluciones precisas que respalden el buen funcionamiento del departamento e institución.

En el departamento de talento humano se puede observar una deficiencia con respecto al uso de las TIC'S en su mayoría de los procesos informáticos y contables, el resultado de la investigación en la institución demostró que no todas las colaboradoras están capacitadas gradualmente sobre el manejo de programas informáticos de gestión administrativa, esto genera inconvenientes, puesto que día a día el subcentro se repleta con los ciudadanos vinceños que acuden por alguna emergencia de salud y se necesita corregir estas falencias que impiden el trabajo se realice de manera correcta.

La estructura organizativa de esta unidad está conformada por una dirección y las secretarías encargadas de realizar las actividades correspondientes de gestión administrativa y contable, la cual están vinculadas a garantizar la seguridad física y mental de todo el personal de la institución y evitar que existan contratiempos que perjudiquen las actividades de los demás, todo con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos desde la apertura de la organización y brindar un servicio de calidad a la población local y aledaña.

## JUSTIFICACIÓN

El uso y manejo de las TIC'S influye de manera positiva en las gestiones de los procesos administrativos puesto que es una herramienta fundamental dentro una organización, sirve de manera que el usuario pueda recolectar información, almacenarla y usarla para gestionar las actividades de los trabajadores y no existan inconvenientes en ello. Esta investigación garantiza detectar las falencias dentro del departamento y de una vez solucionarlas dando prioridad a la integridad de los trabajadores y la población en general.

La importancia de esta investigación resalta como la correcta implementación del uso de las tic's en los procesos administrativos que aportan procesos únicos que facilitan el trabajo de todos los miembros en el departamento. La finalidad de este trabajo de investigación servirá como ayuda y guía para futuras investigaciones generando profesionales capaces de realizar actividades de gestiones administrativas sin ningún inconveniente; es por ello que el trabajo de investigación con nombre TIC'S y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces, busca encontrar los problemas que puedan afectar a la larga y solucionarlos, además de encontrar irregularidades que afecten la imagen institucional y así alcanzar objetivos propuestos con un buen ambiente organizacional que facilite las tareas de todos los empleados de la institución.

El aporte que nos brinda el este trabajo de investigación es como el uso correcto de las tic's mejoran progresivamente los procesos de gestión administrativa, y observar que los profesionales del centro de salud en especial las colaboradoras del departamento de talento humano cumplan con los estándares establecidos por la institución, las autoridades principales deben capacitar anualmente al personal administrativo y así se actualicen con nuevas herramientas informáticas que ayuden a desempeñar mejor las actividades diarias.

Los principales beneficiarios de este trabajo de investigación son las secretarias y el personal involucrado del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces, puesto que ellas son el eje en el área así que deben desempeñar su rol de manera adecuada y profesional, mejorando todas las funciones que se les designe. El trabajo es factible porque dispone de suficiente información relevante que ayudará a determinar las causas del problema y sus debidas soluciones.

## **OBJETIVO**

Determinar cómo las tic's mejoran los procesos administrativos en el departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces.

Resumiendo, los aportes fundamentales de las tic's en los procesos administrativos, respalda que las secretarias deben ser más precisas a la hora de ejecutar sus actividades diarias, el departamento de talento humano exige profesionales capaces de demostrar calidad de atención en todos los procesos que se realicen y más si es una institución de salud, porque al ser una institución pública diariamente se tratan a cientos de personas, esto requiere personal preparado para trabajar bajo presión y ser ágiles ante todo momento, en especial las secretarias deben tener un título de acuerdo a su puesto y no generen inconvenientes a los demás departamentos, esto va dirigido aquellos que ingresan al trabajo por medio de las llamadas palancas.



## SUSTENTO TEÓRICO

### Las TIC'S

La tecnología de la información y la comunicación abreviada como Tics son herramientas digitales y físicas que sirven para mejorar los procesos administrativos y traslado de información a través de programas informáticos que cumplen un rol establecido, entre ellos tenemos, los computadores, Smartphone, Tablet, televisores etc. Vinculados por medio de una red global, la cual da acceso a internet a muchos de estos dispositivos las cuales interactúan con el usuario haciendo que el trabajo en alguna institución sea más fácil y precisa.

Las Tic's desde su creación ha sido una ayuda sustancial para el ser humano, lo más destacado es como cada año va evolucionando y adaptándose a nuevas formas de trabajo. Según Bosco (2019) “Las tic's han evolucionado a gran escala que son consideradas como herramientas sofisticadas que emparentan al razonamiento humano, siento esta una gran ayuda en el progreso y evolución del mundo digital” (p. 102). Con esta definición, resalta el óptimo crecimiento que se viene dando a lo largo de los años con la interacción de estas herramientas informáticas que son indispensables para cualquier organización o medio mundial.

**Gráfico #1. Clasificación de las Tic's**



## Características principales de las Tic's

- ❖ Es un medio muy útil de comunicación por su interfaz amigable y fácil.
- ❖ Desempeña un rol fundamental en el área educativa y es capaz de llegar a áreas de difícil acceso.
- ❖ En un recurso muy importante en los medios de comunicación, las cuales la mayoría de la población puede acceder por medio de equipos tecnológicos.
- ❖ Esta más vinculado al uso del internet.
- ❖ Los países con mayor uso de las Tic's son Francia, Italia, Bélgica, México.
- ❖ Al comienzo es considerado una gran inversión que a futuro con el uso correcto genera beneficios económicos.

En un mundo donde la tecnología evoluciona con el paso del tiempo y se adapta a muchas áreas de trabajo podemos abordarlo principalmente en los procesos administrativos, donde en conjunto con profesionales capacitados, resaltan el mayor provecho para ejecutar actividades que beneficien a la institución, el departamento de talento humano es el encargado de supervisar, guiar las acciones y tareas de las demás áreas, además de velar por la integridad y seguridad de los trabajadores, las secretarías deben ser rápidas en todo momento y así resolver cualquier inconformidad o problema que surja a lo largo de la jornada diaria.

Las Tic's son herramientas de autoayuda que desempeñan un rol fundamental en muchas áreas, sirven principalmente para respaldar al usuario y modificar la forma en la que realiza sus actividades diarias, haciendo que sean más fáciles y accesibles, principalmente en instituciones que correspondan al servicio público, aunque estas herramientas no serán eficaces si son empleadas por personal que no está capacitado para usarlos, por ende se debe contar con

profesionales que cuenten con un amplio campo de estudio y exploten todo el potencial que nos pueden brindar.

En esta era digital debemos entender el uso de las herramientas conocidas como tecnologías de la información y la comunicación, donde se ha empleado en organizaciones de todo servicio en especial el de salud, el cual permite compartir información relevante entre personas por medio de equipos tecnológicos. Según el autor Feliz (2019) “El uso notable de las Tic’s en las organizaciones de salud promueve a que muchas personas se beneficien de sus servicios, estos al ser gratuitos permite a las familias comodidad en cualquier caso de calamidad” (p. 72). Las atenciones y recepciones de información se agilizan de una manera más adecuada y ordenada, haciendo que el área de talento humano siga siendo un pilar fundamental en la institución.

#### Efectividad de las Tic’s en el área de salud

Las Tic’s tienen una enorme presencia en el área de salud. Los cuadros clínicos están relacionados a datos e información que brindan las herramientas tecnológicas, donde el departamento de talento humano las recepta y almacena en una red de información o nube, éstas cuentan con un respaldo que permite que la información sea transferible a otros lugares por medio de equipos tecnológicos, facilitando el intercambio de información y asegurando la privacidad del paciente.

#### Ventajas principales de las Tics

##### Mayor efectividad documental:

Con herramientas de gestión documental los archivos son más accesibles, fáciles de modificar y encontrar, permitiendo a las secretarías no contar tanto con los registros físicos que acumulan muchas hojas y espacios.

##### Reducción del estrés administrativo:

Si bien es cierto uno de los trabajos más complicados se encuentra en el área de talento humano, tener el peso de muchos trabajadores, hacen que la secretaria este en una situación de constante estrés y es donde entran las Tic's, facilitando el trabajo mediante programas informáticos y equipos tecnológicos.

Mejora la calidad de desempeño:

En conjunto con el trabajo crea una ayuda sustancial al usuario haciendo que sus actividades diarias sean más fácil y accesible, puesto que coordinar, ejecutar y evaluar las acciones del personal requiere de programas informáticos y así no caer en la presión laboral.

Mayor Control y transparencia:

Todas las áreas en conjuntos al departamento de talento humano mediante las Tic's, permitirán compartir información de una manera más rápida y segura.

Ahorro de recursos:

Debido a que la información se emplea de modo digital, permite a la empresa evitar estar acumulando papel que tiene sus defectos y puede ser muy fácil de extraviarlos.

Desventajas de las Tic's

Ciertamente las desventajas pueden ser pocas, pero existen casos especiales, en ellos tenemos los siguientes, no contar con internet o banda ancha, los apagones repentinos, las desactualizaciones en los equipos tecnológicos son unas de las principales causas que puede generar inconvenientes a la hora de emplear las tic's, pero al final también existen soluciones prácticas las cuales pueden ser, crear un respaldo del trabajo en la nube para evitar que se pierda cualquier tipo de información, además de contar con reguladores de energías capaces de mantenerse encendidos ante cualquier

apagón, esto dando el tiempo necesario al usuario para guardar la información en el equipo tecnológico.

Llegando a este punto es muy importante resaltar que las Tic's son las herramientas principales en un área o departamento, pues sin ellas el trabajo sería más lento y pesado. Según Gaynor (2017):

El departamento de talento humano emplea muchas herramientas ofimáticas que están vinculadas a las Tic's, de las cuales las secretarias se encargan de usar para ejecutar y coordinar todos los procesos administrativos y contables que se receptan al área, todo con finalidad de mantener un orden preciso y un control que evite que surjan inconvenientes que perjudiquen a los demás departamentos, para ello las secretarias deben estar capacitadas y demostrar profesionalismo en cada uno de sus puestos designados.

No obstante, existen empresas que no cumplen con los estándares de selección de personal y generan inconveniente con un servicio lento y poco eficiente.

#### Las Tic's y las digitalizaciones de archivos

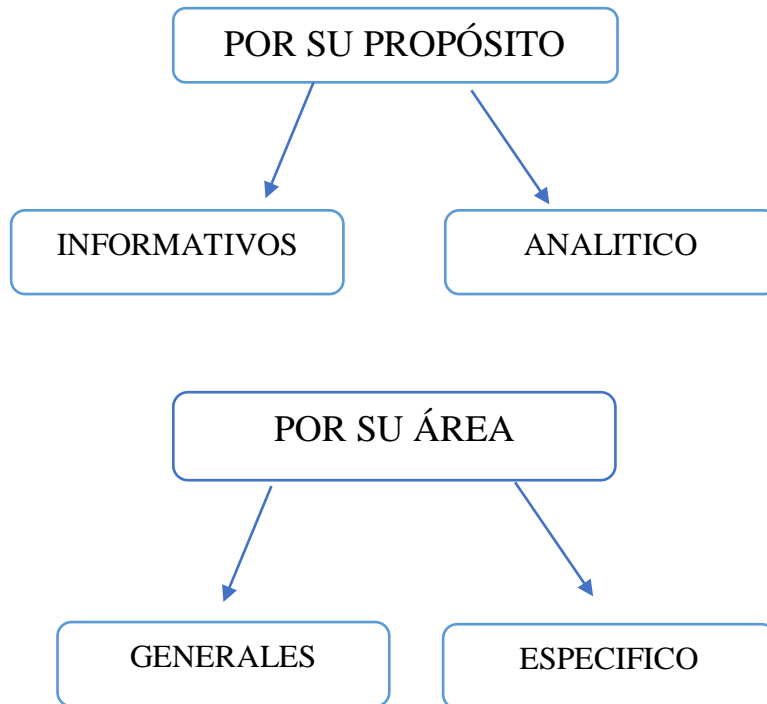
En toda organización actual se cuenta con un sistema de digitalización de archivos, estas con el fin de crear un respaldo más viable y confiable, además de trasladar la información de una manera más práctica y rápida. Según Gómez (2019):

Las Tics se han encargado de evolucionar el sistema de documentación de físico a digital, esto con finalidad de evitar la retención en la institución de tantos papeles que con el paso del tiempo se deterioran haciendo más difícil su uso y almacenamiento, de esta forma el archivo digital demuestra ser más práctico, puesto que es más fácil de emplear y su almacenamiento de respalda en una nube principal que es fácil de localizar y compartir a los miembros de la institución.

## Procesos Administrativos

Los procesos administrativos son un conjunto de normas que deben seguirse para obtener los resultados deseados, las empresas no pueden crecer si no tienes esclarecidos cuáles son sus metas desde un comienzo. Según Licha (2017), “Los procesos administrativos son un sistema de orden primordial que entrelaza una serie de actividades coordinadas y monitoreadas para cumplir objetivos propuestos” (p. 73). Además, se le atribuye unos elementos esenciales para funcionar correctamente, las cuales son la planeación, dirección, organización y control.

### Gráfico # 2 Clasificación de los procesos administrativos



Elaborado por: Sonia Rojas Macías

Según Mujica (2016) La planeación es uno de los elementos más destacados de los procesos administrativos, se encarga de establecer normas que deben ser ejecutadas en un lapso de tiempo, el cual la empresa ejecuta para lograr los objetivos establecidos y obtener beneficios. De acuerdo a como se ejecuten estas normas pueden destacar con el paso del tiempo, permitiendo a la

empresa seguir trabajando en todas las áreas disponibles y monitoreando continuamente las acciones del personal.

Según Romero (2018) La dirección se encarga de coordinar y dirigir los planes establecidos por la empresa, los procesos administrativos se registrarán de una manera clara y precisa, haciendo que el personal este confiado y motivado a la hora de realizar sus actividades diarias, cabe resaltar que el director o gerente debe poseer ingenio para así lograr que los trabajadores se sientan seguros y no generen inconvenientes que afecten la moral y el nombre de la institución.

Según López (2020) La Organización es el elemento que dará rumbo a los objetivos propuestos por la institución, servirá también para la selección del personal que este mejor capacitado para realizar los procesos administrativos dentro de la empresa, y de esta manera se establezcan las relaciones en conjunto con otras áreas, necesarias para evitar inconvenientes que perjudiquen a los demás departamentos, y en especial evitar problemas con los clientes que sienten plena confianza con la atención que se les brinda.

Según Magallanes (2019) El control es el último punto o etapa en los procesos administrativos, el cual trata la revisión de los planes que la empresa se propuso al comienzo y verificar que se hayan cumplido de la mejor manera posible, verificar si los resultados obtuvieron beneficios o no, a su vez corregir los errores que se presentaron a lo largo del proyecto, los procesos administrativos son etapas que una institución con o sin fines lucro deben emplear.

## Importancia de los procesos administrativos

Es importante destacar que los procesos administrativos funcionan como una guía que emplea la institución para lograr los objetivos propuestos, está claro que no siempre se obtendrán beneficios de ello, no sin un control riguroso y el personal adecuado que ejerza de una manera profesional y sin errores, los procesos administrativos se emplean en cualquier empresa sin importar su naturaleza y en conjunto con sus elementos demuestran que sus estrategias son menos técnicas y más administrativas.

## Objetivos de los procesos administrativos

### ❖ Objetivos Social

Crear un ambiente agradable que favorezca el confort de los empleados y así las Actividades diarias se realicen de una manera activa y eficiente.

### ❖ Objetivo económico

Obtener utilidades a futuro que garanticen el crecimiento de la institución y genere más plazas de trabajo.

### ❖ Objetivo Organizacional

Este objetivo se centra en administrar todos bienes y recursos que la empresa posee y se observen que se usan correctamente y evitar pérdidas que impliquen menos ganancias.

## Función Administrativa

Las empresas globalmente deben optar por un método acertado que garantice el crecimiento de sus servicios, para ello emplean muchas estrategias de trabajos. Según Guerrero (2018) nos dice que:



La función administrativa detalla los pasos que debe seguir la empresa para cumplir con los objetivos propuestos a largo o corto plazo, esto puede ser mediante los elementos que proporciona los procesos administrativos, se debe llevar a cabo como están dictados para así lograr beneficios que sirvan a la institución y crezca con el paso del tiempo, en distintas circunstancias la empresa está obligada arriesgarse por apuestas que pueden generar ganancias o pérdidas, para ello el contar con profesionales capacitados que tomen las decisiones más acertadas es lo más recomendable (p. 52).

### Principios de la gestión administrativa

Trabajos equitativos: en distintas áreas de la institución, muchas veces se incumple los lineamientos de trabajos, esto genera discusiones y malentendidos por parte del personal, que aquejan tener más actividades por realizar que sus demás compañeros, por este motivo se debe tener normas en el departamento de acuerdo a los procesos administrativos que evite que existan estos inconvenientes y todos se dediquen a realizar sus trabajos sin excepciones y actividades extras.

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

En el presente estudio de caso titulado Tic's y su aporte en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces de la provincia de Los Ríos. Se utilizó el método deductivo, después de conocer e identificar las principales problemáticas que engloban el departamento, además de la observación minuciosa a cada una de los colaboradores(as) del área de talento humano en el transcurso de la visita, el estudio cualitativo empleado indicó una poca importancia sobre el uso y conocimiento de las tic's y esto ayudó a esclarecer cuáles serían las recomendaciones que ayuden a evitar márgenes de errores en la institución.

La principal herramienta de recolección de datos fue la encuesta, en ella se obtuvo cuantiosa y relevante información que ayudó en el desarrollo del presente trabajo de investigación, misma que contiene un cuestionario de 8 preguntas detalladas de las dos principales variables que son las tic's y los procesos administrativos, dicha encuesta fue aplicada en el departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces y la cual demostró que no están aprovechando al máximo los beneficios que ofrece las Tic's.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la implementación de la encuesta como medio de recolección de datos se obtuvo la información necesaria para resaltar cual es la problemática que afecta al área de talento humano, dicha encuesta fue elaborada minuciosamente con preguntas de las principales variables del estudio de caso, teniendo como primera las tic's y segunda variable los procesos administrativos, en ellas se destaca la poca importancia con respecto a la implementación de las tic's en la jornada diarias, puesto que las secretarias prefieren los métodos tradicionales que tienden a tardar los procesos de gestión administrativa.

Esta encuesta está dirigida a las secretarias(os) del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, la cual permitió recabar información sustentable y llegar al origen del problema, la mala implementación de las herramientas tecnológicas está asociado al analfabetismo digital que pueden poseer algunos miembros del personal administrativo, en ello destaca el uso de técnicas antiguas no apropiadas para una institución de salud, que debe estar mejor preparada de acuerdo a la demanda de usuarios que ingresan día a día en búsqueda de una atención rápida y de calidad.

## **SITUACIONES DETECTADAS**

Los resultados más relevantes por variables encontrados mediante su pregunta por medio de la encuesta son los siguientes:

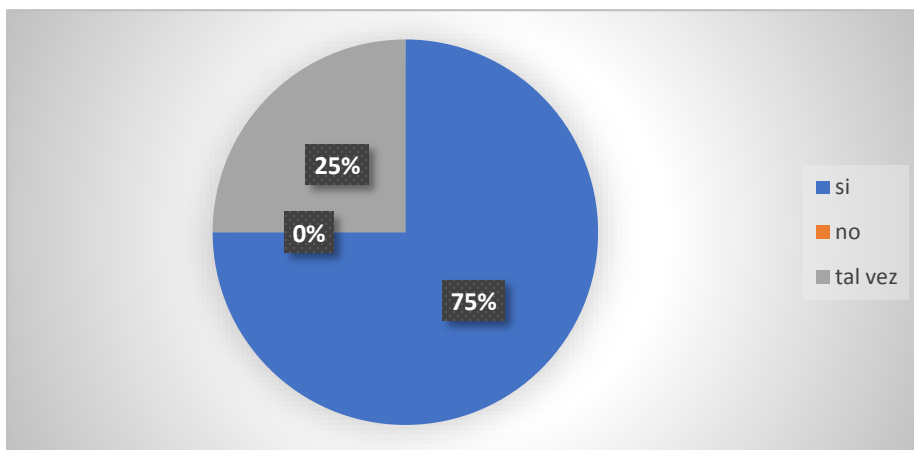
**Tabla #1**

*1. ¿Considera usted que el departamento de talento humano cuenta con herramientas tics que permiten mejorar las gestiones administrativas?*

| Ítem    | Frecuencia | Porcentajes |
|---------|------------|-------------|
| Si      | 3          | 75%         |
| No      | 0          | 0%          |
| Tal Vez | 1          | 25%         |

**Figura #1**

Gráfico estadístico de la primera variable



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, Cantón Vinces.

**Elaborado por:** Sonia Rojas Macías.

**Análisis:**

Tomando en consideración a las 3 secretarías del departamento y al director del departamento de talento humano, los resultados arrojaron que el 75% del personal está seguro de que las tics mejoran progresivamente los procesos administrativos, mientras que el 25% respondió

tal vez dejando en duda que si son importantes o no, demostrando un desequilibrio en lo que respecta al uso de las herramientas conocidas como tecnología de información y comunicación.

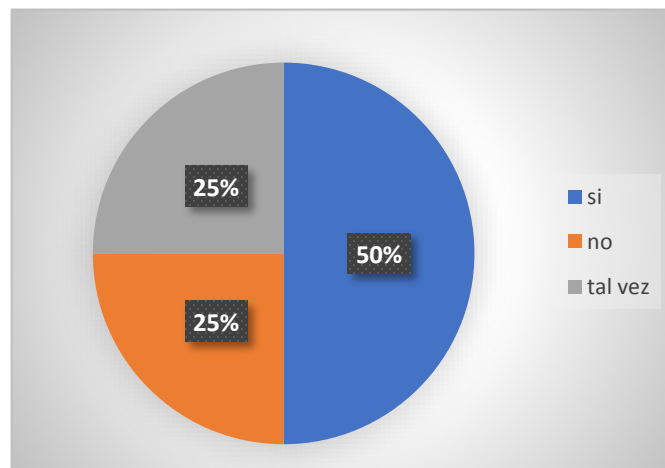
**Tabla #2**

2. *¿Cree usted que los procesos administrativos en el departamento de talento humano se realizan correctamente?*

| Ítem    | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Si      | 2          | 50%        |
| No      | 1          | 25%        |
| Tal Vez | 1          | 25%        |

**Figura #2**

Gráfico estadístico de la segunda variable.



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, Cantón Vinces.

**Elaborado por:** Sonia Rojas Macías.

**Análisis:**

En lo que respecta a la segunda variable se conoce que el 50% de los entrevistados respondió que, si se realizan los procesos administrativos en el departamento de manera correcta,

mientras el 25% está en desacuerdo que no se las aplica correctamente y un último 25% respondió un tal vez dejando en duda si se realizan correctamente o no.

## **SOLUCIONES PLANTEADAS**

En ciertos parámetros encontrados gracias a la técnica de recolección de información como lo es la encuesta, se identificó que la principal problemática del tema de investigación sobre las tic's y su aporte en los procesos administrativos en el subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor cantón Vinces, se notó que las colaboradoras no aplican las tic's dentro de las actividades administrativas, esto llena de preocupación a las demás áreas que temen que se causen inconvenientes que puedan ralentizar sus labores generando disputas internas entre el personal laboral y el público en general, ante esto se deben tomar cartas en el asuntos para llegar a una solución adecuada.

Con los resultados recabados a lo largo de la investigación, se determinó ciertas soluciones que ayudarán a los problemas que afectan al área de talento humano, las secretarias deben capacitarse sobre el uso de las tic's y conozcan a fondo todos sus beneficios que estos proveen, todo con finalidad de evitar que usen métodos tradicionales que solo logran retrasar a las demás áreas, la capacitaciones ayudan también a generar confianza al actualizarse sobre algo nuevo y muy importante, mejorando así los procesos administrativos dentro de la institución.

Las indicaciones adecuadas serían que la dirección general del subcentro, solicite al ministerio de salud que envíen personal profesional que ayude en la capacitación general de toda la institución, esto al verse que año a año surgen nuevas técnicas que implican el uso de las tic's como herramienta principal en los procesos de gestión administrativa, esto demostrará profesionalismo por parte del personal del departamento de talento humano, que serán más rápidos y eficiente con respecto a sus labores diarias, la creación de un plan estratégico que mida las capacidades de cada trabajador será una gran ayuda puesto que se debe conocer los niveles de conocimiento de todo el personal de la institución.

## CONCLUSIONES

Con respecto a los análisis que arrojó la encuesta realizada a cada secretaria del departamento de talento humano, se relacionó las situaciones detectadas y soluciones planteadas del trabajo de investigación en las siguientes conclusiones:

En conclusión el personal del departamento de talento humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor del Cantón Vinces, tiene como propósito crear una planificación que mejoren internamente los procesos administrativos en el área, esto con las presentes dudas que detectó el trabajo de investigación, en ello las actividades diarias se realizan de una manera poco acertada, y evitar que los demás departamentos o público en general se quejen de la lentitud que pueda generar dentro de la institución.

La información revelada a través de la encuesta demostró también que el conocimiento sobre el uso de las tic's es limitado, por tal motivo se necesitan capacitaciones que exploten el máximo de estas herramientas de autoayuda, para ello la dirección principal del subcentro debe solicitar al ministerio de salud que asignen personal calificado, para capacitar a todos los departamentos en especial el área de talento humano, todo con finalidad de aprovechar el más máximo uso de las tic's y mejorar todos los procesos digitales en el área que ayuden al crecimiento del departamento.

El departamento de talento humano cumple con diversas actividades, entre ellas el control de las gestiones administrativas, otras tareas son la orientación y seguridad de los empleados de la institución en ello se demuestra todo lo importante que es esta área, y lo principal de contar con profesionales eficiente que guíen el buen manejo de los procesos administrativos, para ello es importante que conozcan todo lo relacionado con RRHH y un control sobre herramientas tecnológicas, que en este caso son las tic's que se encargan de la selección y planeación de técnicas que ayuden al bienestar general.

El presente trabajo con tema tic's y sus aportes en los procesos administrativos en las secretarías del departamento de talento humano del subcentro de salud pública, aplicando las recomendaciones adecuadas mostrará un gran resultado con respecto a su problemática, debido a que las colaboradoras no están del todo capacitadas para usar las herramientas tic's, generando un retraso a los procesos administrativos que son llevados de manera poco profesional, además que la encuesta reveló que no se realizan las actividades con normalidad, sino que optan por técnicas antiguas incapaces de cumplir con la demanda diaria, las capacitaciones deben ser inmediatas y que corrijan los errores con planificaciones que mejoren las gestiones administrativas.

Por último, se recomienda a las secretarías del departamento de talento humano adentrarse al mundo tecnológico y así evitar más lo que es denominado analfabetismo digital, puesto que en esta era mundial es indispensable tener conocimientos informáticos para desempeñar un rol en cualquier área de una organización, todo con finalidad de ofrecer un servicio de calidad que sea referente a un personal capacitado con estudios breves que demuestren seguridad y profesionalidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bosco, A. (2019). *Las TICs en los procesos de convergencia europea y la innovación en la universidad: oportunidades y limitaciones*. Aula Abierta 86, 3-28.
- Feliz, T. (2019). *Análisis de contenido de la comunicación asíncrona en la formación universitaria*. Revista de Educación, 358, 282-309.
- Gaynor, G. (2017). *Manual de gestión en tecnología. Una estrategia para la competitividad de las empresas y uso de las Tics*. Colombia: Mc Graw Hill
- Guerrero, M (2018). *El mundo de los procesos administrativos en el área educativa*. Panamá: Santillana SA
- Gómez, M. (2019). *Introducción a las Tics y a la metodología de la investigación científica*. Argentina: brujas
- Licha, I. (2017). *Indicadores de gestión de la investigación y el desarrollo tecnológico de comunicación e innovación*. Red iberoamericana de ciencia y tecnología. España: nueva sociedad.
- López, P (2020). *Pensamientos críticos de los procesos administrativos en instituciones gubernamentales*. Colombia: Arlequín.
- Magallanes, J (2019). *Ideas y principios de los procesos administrativos*. Argentina: Paidós
- Mujica, M. (2016). *Nuevas estrategias y usos de las Tics en los procesos administrativos*. Una visión epistemológica. UNESR, 61-76
- Romero, L (2018). *Los procesos administrativos en empresas internacionales*. Perú: Ed. María Trinidad.



# ANEXOS

**ANEXO #1 FORMATO DE LAS PREGUNTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO HUMANO.**



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



**TEMA: TIC'S Y SU APORTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL SUBCENTRO DE SALUD PÚBLICA DE LA PARROQUIA ANTONIO SOTOMAYOR, CANTÓN VINCES.**

1 ¿Considera usted que el departamento de talento humano cuenta con herramientas TICs que permiten mejorar la gestión administrativa?

|         |  |
|---------|--|
| Si      |  |
| No      |  |
| Tal Vez |  |

2 ¿Considera usted que la institución debe capacitar a las secretarias sobre el uso y beneficios de las TICs?

|         |  |
|---------|--|
| Si      |  |
| No      |  |
| Tal vez |  |

3 ¿Cree usted que los procesos administrativos en el departamento de talento humano se realizan correctamente?

|         |  |
|---------|--|
| Si      |  |
| No      |  |
| Tal vez |  |

4 ¿Tiene usted conocimiento sobre el uso de las TICs?

|       |  |
|-------|--|
| Poco  |  |
| Mucho |  |
| Nada  |  |

5 ¿Qué tan necesario cree usted que son las TICs en el departamento de talento humano?

|                |  |
|----------------|--|
| Muy Necesario  |  |
| Necesario      |  |
| Poco Necesario |  |
| Innecesario    |  |

6 ¿Considera usted que es necesario implementar herramientas tecnológicas que mejoren los procesos administrativos?

|         |  |
|---------|--|
| Si      |  |
| No      |  |
| Tal vez |  |

7 ¿Considera usted que implementando las tic's en el departamento hace que el uso de los archivos digitales sean más fáciles?

|         |  |
|---------|--|
| Si      |  |
| No      |  |
| Tal vez |  |

8 ¿Cree usted que los procesos administrativos se agilizan con la implementación de las TICs?

|         |  |
|---------|--|
| Si      |  |
| No      |  |
| Tal vez |  |

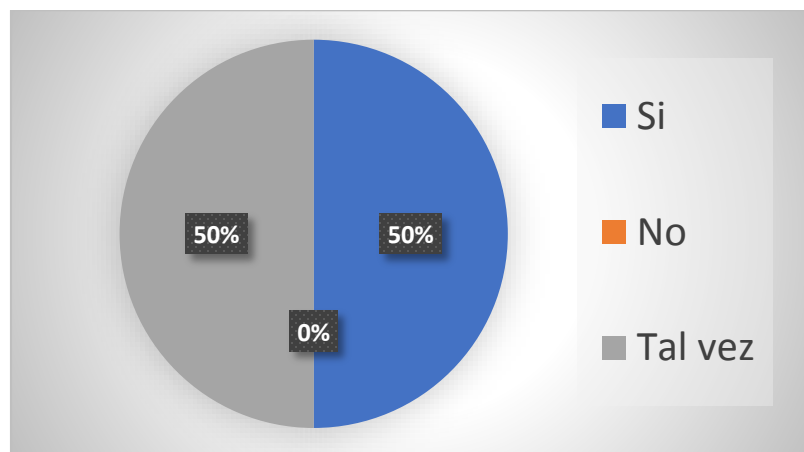
## ANEXO #2 TABULACION TOTAL DE LA ENCUESTA REALIZADA

3. ¿Considera usted que la institución debe capacitar a las secretarias sobre el uso y beneficios de las TICs?

Tabla #3 Capacitaciones sobre el uso de las tic's.

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si        | 2          | 50%        |
| No        | 0          | 0%         |
| Tal vez   | 2          | 50%        |

Gráfico #3 Capacitaciones sobre el uso de las tic's.



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, Cantón Vinces.

**Elaborado por:** Sonia Rojas Macías.

### Análisis e interpretación:

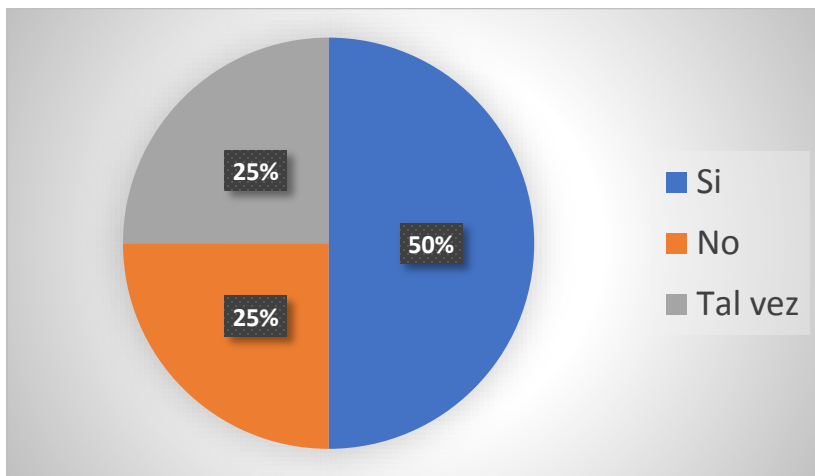
La presente tabulación mostro que las secretarias estas divididas en 50% que la institución debe capacitar sobre el uso de las tic's mientras que el otro 50% se mantiene al margen sin saber si son importantes o no.

#### 4. ¿Tiene usted conocimiento sobre el uso de las TICs?

Tabla #4 Conocimientos sobre las tic´s.

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si        | 2          | 50%        |
| No        | 1          | 25%        |
| Tal vez   | 1          | 25%        |

Gráfico #4 Conocimientos sobre las tic´s.



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, Cantón Vinces.

**Elaborado por:** Sonia Rojas Macías.

#### **Análisis e interpretación:**

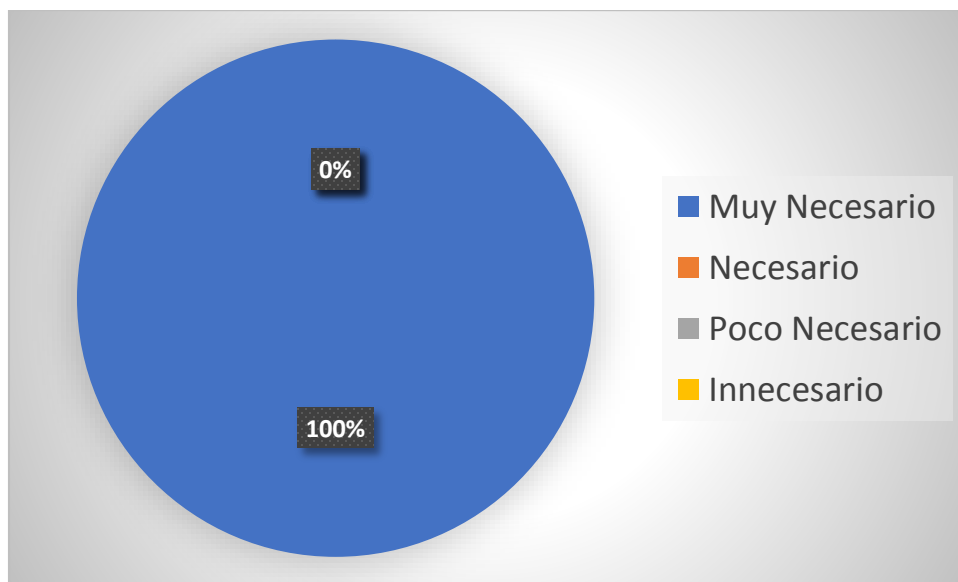
El 50% de las secretarias dicen tener el conocimiento adecuado sobre el uso de las tic´s mientras que un 25% no tiene idea de lo que es y otro 25% cree saber sobre las tic´s.

5. ¿Qué tan necesario cree usted que son las TICs en el departamento de talento humano?

Tabla #5 Implementación de las tic´s en el departamento de talento humano

| CATEGORIA      | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| Muy Necesario  | 4          | 100%       |
| Necesario      | 0          | 0%         |
| Poco Necesario | 0          | 0%         |
| Innecesario    | 0          | 0%         |

Gráfico #5 Implementación de las tic´s en el departamento de talento humano



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, Cantón Vinces.

**Elaborado por:** Sonia Rojas Macías.

#### **Análisis e interpretación:**

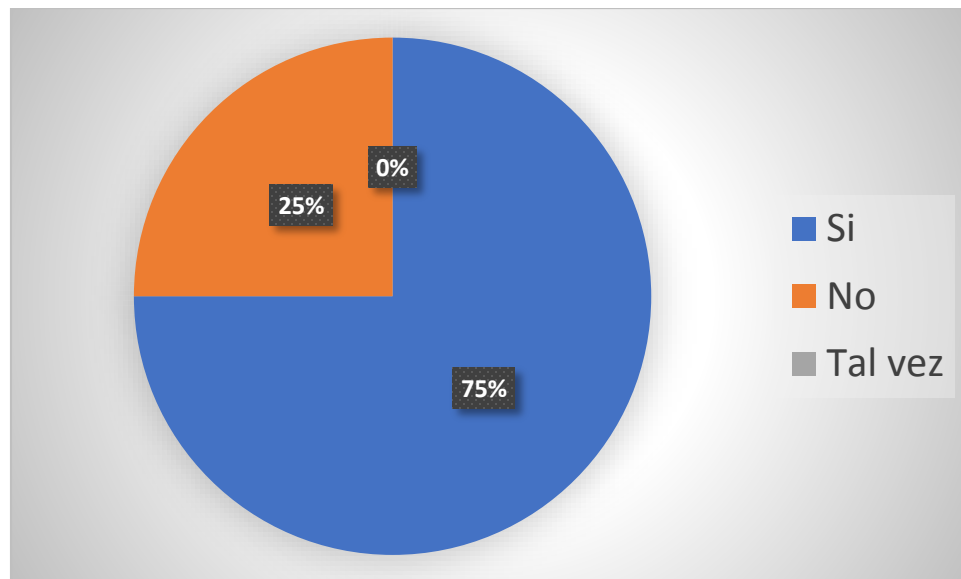
El 100% de las secretarías estaban de acuerdo que son necesarios las tic´s para desempeñar todas las actividades en el departamento en especial los procesos administrativos.

6. ¿Considera usted que es necesario implementar herramientas tecnológicas que mejoren los procesos administrativos?

Tabla #6 Implementación de las tic´s en los procesos administrativos.

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si        | 3          | 75%        |
| No        | 1          | 25%        |
| Tal vez   | 0          | 0%         |

Grafico #6 Implementación de las tic´s en los procesos administrativos.



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, Cantón Vinces.

**Elaborado por:** Sonia Rojas Macías.

#### **Análisis e interpretación:**

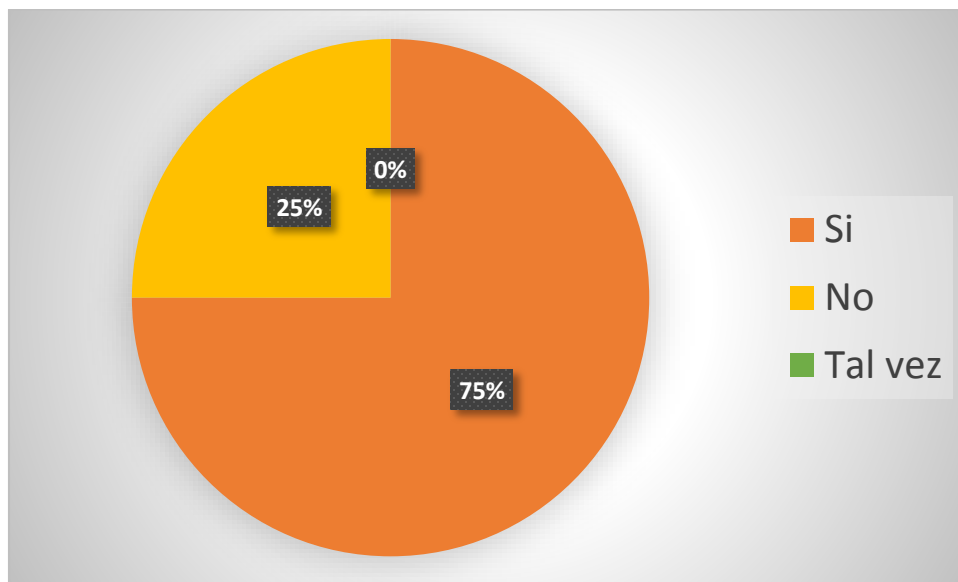
El 75% de las colaboradoras concuerdan que es necesario implementar las tic´s para mejorar los procesos administrativos mientras que el 25% no está de acuerdo y opta por el uso de técnicas antiguas.

7 ¿Considera usted que implementando las tic's en el departamento hace que el uso de los archivos digitales sean más fáciles?

Tabla #7 Implementación de las tic's en los archivos digitales

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si        | 3          | 75%        |
| No        | 1          | 25%        |
| Tal vez   | 0          | 0%         |

Gráfico #7 Implementación de las tic's en los archivos digitales



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, Cantón Vinces.

**Elaborado por:** Sonia Rojas Macías.

#### **Análisis e interpretación:**

El 75% de las secretarias consideran que la gestión de los archivos digitales es más fácil implementando las tic's, mientras que el 25% considera que no, demostrando que los procesos de almacenamiento y organización de información tienen mucho que dar.

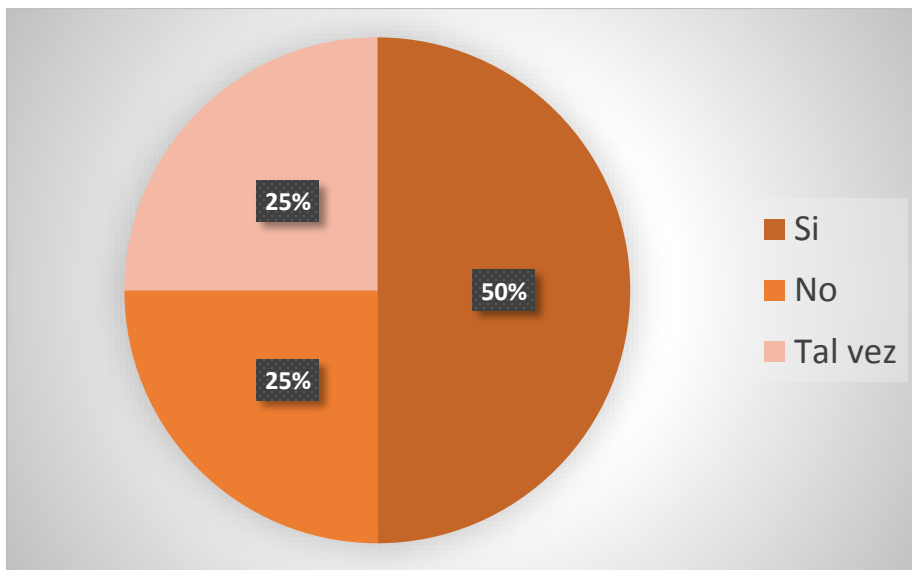


8 ¿Cree usted que los procesos administrativos se agilizan con la implementación de las TIC's?

Tabla #8 Eficiencia en los procesos administrativos con la implementación de las tic's.

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si        | 2          | 50%        |
| No        | 1          | 25%        |
| Tal vez   | 1          | 25%        |

Gráfico #8 Eficiencia en los procesos administrativos con la implementación de las tic's.



**Fuente:** Departamento de Talento Humano del subcentro de salud pública de la parroquia Antonio Sotomayor, Cantón Vinces.

**Elaborado por:** Sonia Rojas Macías.

#### **Análisis e interpretación:**

El 50% de las secretarías afirman que la implementación de las tic's mejoran progresivamente las actividades de los procesos administrativos, mientras que el 25% cree que no mejoran en nada y otro 25% tiene sus dudas si se agilizan o no, demostrando que se necesitan impartir charlas sobre el uso de las tics.

## ANEXO #3 OFICIO SOLICITUD DE PERMISO



Universidad Técnica de Babahoyo  
Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación  
Secretariado Ejecutivo Bilingüe



Babahoyo, septiembre 01 del 2021

DOCTORA  
Patricia Orellana  
**DIRECTORA DISTRITO DE SALUD 12D05 PALENQUE-VINCES**  
*Avenida el oro NRO.S/N Vinces (LOS RIOS)*

En su despacho. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ROJAS MACIAS SONNIA BETZAIDA**, con cédula de identidad # **1207721422**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo, solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita realizar el trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área Administrativa con el tema: **"TIC'S Y SU APOORTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL SUBCENTRO DE SALUD PÚBLICA DE LA PARROQUIA ANTONIO SOTOMAYOR, CANTÓN VINCES."**

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

De Usted (es), muy atentamente;

  
Lic. María Elena Salazar Sánchez, MSc.

**COORDINADORA DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



Dirección Distrital de Salud 12D05

160 2021  
18/09/21

**ANEXO #4 OFICIO DE DESIGNACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.**



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



OFICIO-106.S.E.B.-FCJSE.  
Babahoyo, 19 agosto del 2021


Señor (ita)  
**ROJAS MACÍAS SONNIA BETZAIDA**  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
Presente

**De mis consideraciones:**

Reciba un cordial saludo en base a lo resuelto H. Consejo Directivo de esta Facultad en sesión ordinaria celebrada el **2 de agosto del 2021**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SE-012-RES-001-2021** se designa como tutor(a) a la Msc. María Salazar Sánchez, para desarrollo del caso/problema **TIC'S Y SU APORTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL SUBCENTRO DE SALUD PÚBLICA DE LA PARROQUIA ANTONIO SOTOMAYOR, CANTÓN VINCES.**

Particular que comuníco para trámites de ley pertinentes.

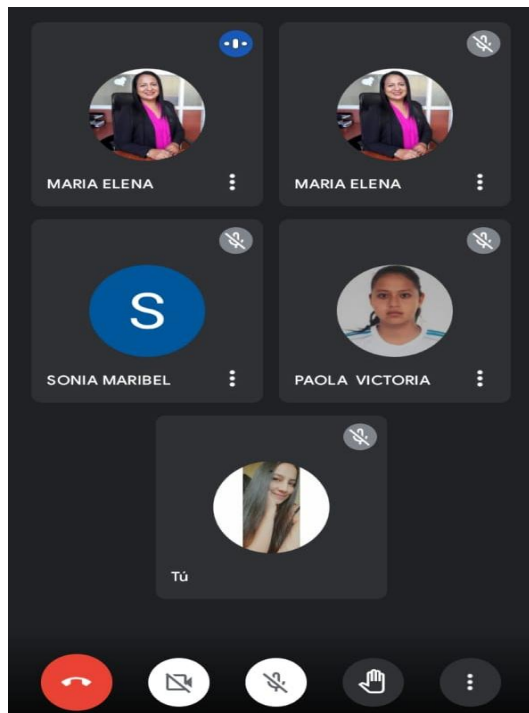
Atentamente,

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



*Recibido  
Sonnia Rojas*

## ANEXO #5 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.



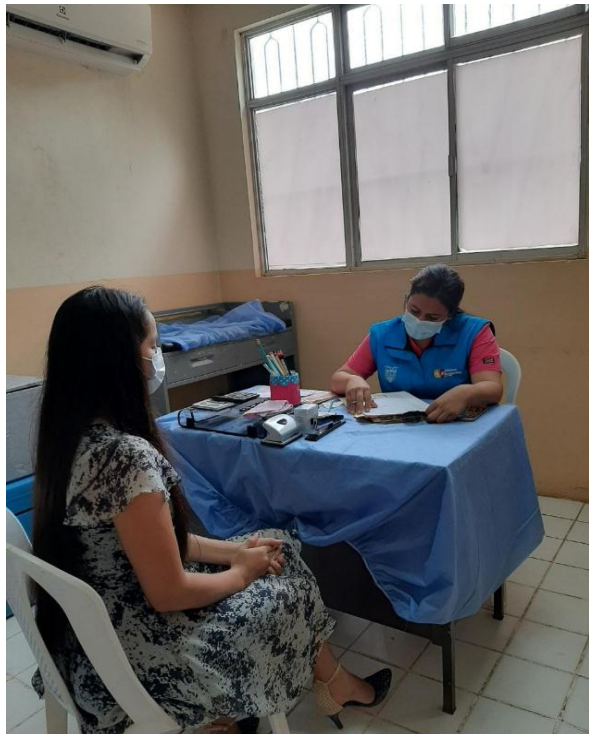
**Nota:** Reunión y socialización con la tutora con respecto al trabajo del estudio de caso.



**Nota:** Encuesta realizada a la primera secretaria del departamento de Talento Humano



**Nota:** Encuesta realizada a la segunda secretaria del departamento de Talento Humano.



**Nota:** Encuesta realizada a la tercera secretaria del departamento de Talento Humano.



**Nota:** Charla con el director del área de talento humano sobre las tics y procesos administrativos.