



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA
PROGRAMACION DE TAREAS DE LAS SECRETARIAS DEL
COMERCIAL “DIVINO NIÑO” EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, DEL
AÑO 2022**

AUTORA:

BALDEÓN OLIVO RAISA DAYANNA

TUTORA:

MSC. ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCIO

BABAHOYO – ECUADOR

2022

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como eje principal conocer la influencia que existe de la organización administrativa en la programación de tareas de las secretarías; gracias a la autorización del comercial “Divino Niño” ubicado en la ciudad de Babahoyo se pudo realizar una examinación extensa. Para ejecutar aquello fue necesario reconocer y estudiar conceptos claves de cada una de las variables para luego proceder a definir las técnicas que se aplicarían; tales metodologías fueron: la indagación exploratoria la misma que nos encamino para indagar minuciosamente las variables correspondientes, seguido de esto se ejecutó el método cuantitativo en conjunto con la herramienta practica como lo es la encuesta, dicha interrogantes se realizaron directamente a los involucrados lo que facilito la comprensión de la problemática; como ultima técnica aplicada esta la investigación deductiva la que no facilito partir de lo particular a los general. Una vez identifica y puesto en práctica esta sección procedimos a pasar nuestra recopilación de información a una tabla de frecuencia, las que para un mejor discernimiento se graficó cada uno de los resultados. Para dar respuesta a los resultados obtenidos fue necesario analizar e interpretar los porcentajes arrojados; por consiguiente, las soluciones aplicables estuvieron dictadas como réplicas a los resultados que se visualizaron con anterioridad. La importancia de este tema es relevante que se encuentre detallado en este trabajo de investigación para luego dar recomendaciones acordes a todo lo sucedido. Recomendaciones que el director de esta institución podría poner en práctica para que el problema general no se vuelva a suscitar.

Palabras claves: Influencia, herramienta, investigación, resultados.

ABSTRACT

This research work has as its main axis to know the influence that exists of the administrative organization in the programming of tasks of the secretaries; Thanks to the authorization of the commercial "Divino Niño" located in the city of Babahoyo, an extensive examination could be carried out. To execute that it was necessary to recognize and study key concepts of each of the variables to then proceed to define the techniques that would be applied; Such methodologies were: the same exploratory inquiry that led us to thoroughly investigate the corresponding variables, followed by the quantitative method in conjunction with the practical tool such as the survey, said questions were made directly to those involved, which facilitated the understanding of the problem; as the latest applied technique is deductive research which does not facilitate starting from the particular to the general. Once this section was identified and put into practice, we proceeded to pass our collection of information to a frequency table, which for better discernment each of the results is graphed. In order to respond to the results obtained, it was necessary to analyze and interpret the percentages obtained; therefore, the applicable solutions were dictated as replicas of the previously displayed results. The importance of this topic is relevant that it is detailed in this research work to then give recommendations according to everything that happened. Recommendations that the director of this institution could put into practice so that the general problem does not arise again.

Keywords: Influence, tool, research, results.

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
Justificación	2
Objetivo general	3
Sustento teórico	3
Organización	3
Principios de la organización	4
Elementos de la organización	5
Administración	6
Importancia de la administración	6
Organización administrativa	7
La secretaria	7
Funciones de la secretaria	8
Programación	9
Tareas	10
Programación de tareas	10
Técnicas aplicadas para la recolección de datos	11
Resultados obtenidos	12
Soluciones planteadas	15
CONCLUSIÓN	16
RECOMENDACIÓN	16
BIBLIOGRAFÍA	17
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso busca evidenciar cómo no se ejerce la organización administrativa y de qué manera esto genera un efecto en la programación de tareas secretariales en el comercial Divino Niño, el mismo que tiene como jurisdicción la ciudad de Babahoyo. Gracias a la observación directa se logró determinar que las secretarias que laboran en dicho lugar no programan correctamente sus funciones y esto se da no porque actúen con indisciplina, sino porque el comercial antes mencionado carece de una óptima jerarquía administrativa. Es necesario señalar que debido a esta problemática el comercial en mención corre el riesgo de que existan quejas entre sus colaboradores, que la productividad se reduzca, que se llegue a tener pérdidas al final de cada periodo o que incluso el establecimiento alcance el fracaso.

Por otro lado, es importante mencionar que este estudio de caso tiene semejanza con la línea de investigación que posee la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, la cual es procesos secretariales con su debida sub línea que es planificación y organización de la oficina. Es necesario mencionar que gracias a la organización administrativa las empresas lograran disminuir la lentitud e ineficiencia de las actividades y a su vez delimitaran funciones, responsabilidades e incluso se verá reflejada una buena programación de tareas.

A su vez esta investigación indica la importancia que tiene la organización administrativa, la misma que asiste como una técnica significativa, la cual agrupa y distribuye todas las actividades para que una entidad pueda marchar eficientemente. Una vez teniendo claro esto podremos mencionar que las personas encargadas en llevar en orden las tareas podrán identificar la prioridad y a su vez cuantificar el tiempo de cada una de ellas. Y al final de la jornada tener listo un calendario muy bien detallado.

Este estudio de caso también permitió que tanto los altos cargos como las secretarias del comercial Divino Niño quienes fueron los beneficiarios directos tengan un claro conocimiento sobre la importancia que es ejecutar a cabalidad la organización administrativa en conjunto con la programación de tareas. Fue importante hacer énfasis en que este trabajo fue totalmente factible ya que no era necesario utilizar recursos monetarios, más bien se logró obtener información de varias fuentes bibliográficas las que nos ayudó a dar soluciones en el problema ya planteado.

Por consiguiente, fue necesario hacer uso de la investigación exploratoria ya que se efectuó un análisis directo con el problema para luego ejecutar una indagación más detallada, también era necesario poner en práctica la investigación cuantitativa ya que esta nos permitió evaluar y proyectar a través de un enfoque estadístico utilizando encuestas y cuestionarios nuestra investigación. El método deductivo formo parte de este trabajo porque era necesario partir de lo general a lo específico es decir ver el problema en su totalidad para luego extraer partes concretas.

En relación con todo lo ante dicho queda claro que la función de las secretarias no solo se debe poner en práctica en su área laboral de acuerdo a sus conocimientos si no también bajo las directrices especificadas de las personas que realmente lideren o dirijan dicha área. Detallar las responsabilidades a cada miembro del comercial Divino Niño es de suma relevancia ya que podrán asumir las consecuencias del éxito o el fracaso de las actividades diarias que se le asignen.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La investigación acerca de la organización administrativa y su influencia en la programación de tareas es de gran importancia ya que una adecuada organización dentro de una entidad comercial o empresa siempre facilitara de metodologías para que las tareas que se realicen se dé una forma apropiada, comprimiendo los costos no justificados, impidiendo a su vez la tardanza de las actividades que se deben realizar. Es preciso, además, conocer lo que involucra cada rol o puesto y así conocer el nivel de responsabilidad.

El aporte de este estudio de caso es que se conozca los roles de cada miembro del comercial Divino Niño para que de esta manera los auxiliares reconozcan que órdenes y directrices seguir. Solo de esta forma las secretarias podrán explotar todos sus dotes organizativos y a su vez activar el sentido común, apuntar toda la información que únicamente su jefe le solicite. Otro gran aporte es que gracias a esta investigación se

mantendrá el orden, la buena estructura y sobre todo se evitará los conflictos internos.

Los Beneficiarios directos es la autoridad del área administrativa y las secretarias, ya que son ellos los que necesitan conocer la relación que existe entre una buena

organización administrativa y su influencia en la programación de tareas. Mientras que los beneficiarios indirectos son todos los colaboradores del comercial Divino Niño de la ciudad de Babahoyo ya que son ellos los que realizan tareas que no son de su competencia y están dentro de esta área laboral.

Este estudio de caso es totalmente factible ya que no habrá la necesidad de utilizar recursos económicos en esta investigación, además que algunos conceptos teóricos son extraídos de varias fuentes bibliográficas lo que ha permitido su análisis, los recursos tecnológicos que se usaron en esta investigación son de gran utilidad porque es necesario indagar en sitios web, con todo este instrumento se podrá dar una solución concreta a la problemática de esta indagación.

OBJETIVO GENERAL

Demostrar como la organización administrativa influye en la programación de tareas de las secretarías del comercial Divino Niño en la ciudad de Babahoyo.

Para la ejecución de este estudio de caso, fue preciso manifestar y tener claro el objetivo, la cual permitirá dar a conocer que cuando existe una carencia organizativa es muy seguro que llegue a ser notorio varios conflictos y mucho más si se trata de llevar tareas de un área en específico. Es por ello que con este objetivo el comercial Divino Niño tendrá en conocimiento donde se encuentra las falencias además que sabrá las soluciones para mejorar este problema.

SUSTENTO TEÓRICO

Organización

Cuando hacemos mención a la palabra organización conocemos que hace referencia al orden sistematizado; para que de esta manera se pueda alcanzar objetivos y metas. No se debe olvidar que el proceso de organización está diseñado con un conjunto de recursos que facilita la ejecución de planes, el mismo que tiene como finalidad la fácil búsqueda de información, tareas o actividades a fines. Este breve concepto nos traslada a la importancia de la organización dentro de una empresa; una de su utilidad es lograr objetivos planteados los mismos que nos lleva a usar recursos y medios disponibles.

Es importante recalcar que el uso de la organización dentro de cualquier área o institución ayuda a tener un mejor discernimiento y comunicación entre los miembros de

lo antes mencionado, suministrar los métodos para que se logren desempeñar las actividades eficazmente sin ningún tipo de esfuerzo es otra de la importancia de la ejecución de la organización. Cuando se pone en práctica este método se está evitando a su vez la lentitud e ineficiencia de todas las actividades reduciendo así los incrementos y costos de la productividad; por consiguiente, el tema de reducir o eliminar la duplicidad de esfuerzos es algo que también tiene relación debido a que delimita las responsabilidades y funciones.

Por otra parte, hacer mención de los objetivos de la organización también resulta útil con respecto al estudio de este tema. Simplificar las tareas de las diferentes áreas dentro de la empresa es uno de sus propósitos, pero este también está acompañado de la optimización de los recursos humanos que debe brindar la instituciones día con día y esto se puede realizar a través de herramientas como: las capacitaciones, seminarios y consejerías. La organización no es más que la demostración de la fácil y sencilla de cómo se debe coordinar las funciones.

“La teoría organizacional se remueve la exclusividad de la racionalidad instrumental en el mundo organizacional y en su lugar se incorporan nuevas visiones. Para tal fin, el presente trabajo de investigación hace un recorrido simple por múltiples visiones de la Organización para acopiar elementos que permitan entender la Organización como un fenómeno complejo.” Tello – Castrillón (2018, pág. 10)

Principios de la organización

En primera instancia la organización está basada en hechos o principios que deben practicar para obtener un mejor desempeño como lo es la especialización el mismo que nos indica que es el trabajo que una persona debe realizar teniendo en cuenta que tendrá que aplicarse límites para así realizar la ejecución de una sola actividad; ya que si la tarea esta especificada y con un menor campo de acción, el colaborador logara exponer su destreza y eficiencia con un mayor potencial. Cada una de las acciones determinadas en la organización deben corresponder con los propósitos y objetivos de la empresa.

A su vez es indispensable concretar centros de autoridad ya que de ellos se emitirá la comunicación o información necearía para alcanzar los planes previstos de la institución, es importante hacer énfasis que la responsabilidad y la autoridad fluya armoniosamente desde el más alto de los ejecutivos hasta la categoría más baja. De ahí que deberá asignarse un solo jefe en cada área para que de esta forma los subordinados

no deban reportarse más que a una sola autoridad, al detallar esto estaremos estableciendo el orden o en este caso la organización y la toma de decisión para cada función.

Es preciso señalar que la obligación o ejecución de cada puesto debe detallarse y hacerse conocer por escrito para que de esta manera no exista ningún tipo de desconocimiento y que así todas las áreas de la institución se mantengan con equilibrio unánime. Y si hacemos mención a la palabra equilibrio podríamos recalcar que es aquella la cual asegura eficacia completa y muy bien estructurada para así cumplir con los objetivos de la empresa; esto nos lleva al principio de la flexibilidad esta técnica nos ayuda estructurar todas las bases organizativas lo que nos lleva al camino de la incorporación de procedimientos y herramientas para reaccionar y anticipar futuros cambios.

“En efecto, el análisis organizativo tiene como objetivo ayudarnos a comprender mejor las pautas de funcionamiento de las organizaciones, sus debilidades y sus fortalezas y las causas de las mismas. Deseamos unos conceptos y unos instrumentos que nos ayuden a comprender y a detectar aciertos y desaciertos de las organizaciones, pero éste no es el objetivo final o, al menos, no es el único objetivo. Deseamos identificar las fortalezas y las debilidades de las organizaciones con una intención final muy evidente: introducir dinámicas de cambio que permitan mejorar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones mediante calculadas estrategias que favorezcan superar los puntos débiles y maximizar los puntos fuertes.” Ramió (2016, pág. 3)

Elementos de la organización

Para entrar a este punto es importante mencionar que gracias a los elementos de la organización se hace posible el progreso de un plan estratégico dado a esto debe implicarse un marco bien establecido en el que, si o si deberá operar un grupo social con diferentes funciones, distinto orden jerárquico etc. En lo que respecta a las actividades y recursos tendrán que coordinarse racionalmente con la finalidad de hacer mucho más sencillo el trabajo y que exista una subida de eficiencia.

Uno de los elementos de la organización con mayor relevancia es la agrupación de actividades para posteriormente asignar a los subordinados responsabilidades que favorezcan cada una de sus especialidades. En todas las bases de la organización debe existir la jerarquía, ya que esta origina la necesidad de instaurar rangos de autoridad en

una empresa. En cuanto con la simplificación de las funciones detalla que es aquella que establece los métodos sencillos para la ejecución de tareas del mejor modo posible.

Administración

En breves rasgos la administración es una serie de métodos que se encuentra en la constante búsqueda de la planificación, de la ejecución, del control y de la organización de los recursos de la institución esto tiene como único objetivo alcanzar las metas propuestas de manera eficiente. Otro de los criterios de la administración es que esta rama hace uso también de tácticas tales como: materiales, tecnológicas, financieras e intelectuales; todo este conjunto de métodos solo tiene como objetivo investigar el mantenimiento y el crecimiento de las agrupaciones sociales o de las mismas instituciones. El origen de la administración se da en la edad antigua con la organización jerárquica y monetaria del imperio romano y egipcia. Por consiguiente, esto los llevo a vincular su administración con el feudalismo para así mejorar su método de producción.

“La administración es un proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo social, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados. Se logra la calidad cuando la organización es eficiente respecto al uso racional y planeado de los recursos, internos y externos, y eficaz cuando tiende la misión a través del cumplimiento de sus objetivos sociales, técnicos, tecnológicos, científicos, políticos, religiosos, culturales, deportivos, y académicos.” Plata (2017, pág. 21)

Importancia de la administración

La importancia de la administración recae o se destaca en las principales ventajas, una de ellas hace mención al esfuerzo humano el mismo que favorece tanto la eficiencia como la eficacia; alcanzar los objetivos es una de sus prioridades y se vuelve satisfecha cuando se utiliza la menos cantidad de recursos posibles. Esto también nos lleva a deducir que la administración nos ayuda a medir el desempeño individual de los miembros de la institución y esto se da a través del método cuantitativo los que se convierte en datos sencillos y confiables.

Generar información se convierte inmediatamente en otros de los puntos importantes ya que es la que sirve de ayuda a la rama de la administración a reconocer información relevante; por otro lado, el reducir costo maximiza el aprovechamiento del desempeño de la organización. En definitiva, el aumento de eficiencia logra alcanza los

objetivos y metas propuestas lo que les dará la posibilidad seguir ascendiendo de manera sostenible a medida que transcurra el tiempo.

Organización administrativa

El concepto principal de la organización administrativa nos indica que es la agrupación de procedimientos y métodos ejecutado durante la realización de actividades los que durante este proceso nos ayudara a controlar, dirigir y ordenar una institución con la única intención de alcanzar todas sus metas trazadas. Este breve concepto nos ayuda a determinar que la organización administrativa es un patrón que se debe seguir para mejorar el margen y la productividad física y mental de cada colaborador.

“La administración de empresas es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente donde un grupo de personas se encuentra trabajando eficientemente para el alcance de las metas predispuestas. A tales efectos , el presente trabajo se desarrolla de acuerdo a la necesidad de realizar una consecución y un análisis del desarrollo histórico de la administración de empresas, su importancia, las diferentes etapas del proceso administrativo, metodológicas, objetivos, metas y demás características, que toda empresa debe tener en cuenta para ejecutar sus diversos planeamientos, ya que de acuerdo a la organización y procedimientos que utilicen se generaran los resultados que pretenden alcanzar.” Coello (2016, pág. 1)

La secretaria

El termino de secretaria hace referencia aquella persona que tiene como función realizar actividades importantes dentro de la oficina sea esta en una empresa pública o en una empresa privada, una de sus principales funciones tiene relación con las tareas de oficina y administrativa; estas actividades pueden ser: la organización de entrada y salida de correspondencia, la recepción de todo tipo de información, la atención de clientes y proveedores, el llevar la agenda y horarios del jefe etc.

La secretaria suele ser multifacética ya puede desempeñar diferentes roles en distintas áreas las misma que tiene como ocupación principal ocuparse de todos los asuntos que concierne al ámbito laboral de su jefe. Para realizar este tipo de actividades es necesario tener varios años de estudios ya que es una profesión que necesita conocer varias ramas desde manejar etiqueta y protocolo hasta conocer el control de asuntos

financieros. Todo aquel que aspira ocupar este cargo debe estar muy bien preparado ya que debe llevar el orden del tiempo y actividades de otra persona.

Es importante reconocer las funciones de una secretaria, detallando las actividades que realiza una auxiliar es manejar los asuntos con un grado de confiabilidad de los directores que se le asigne, esta disposición convierte a la secretaria en pieza clave de la del área que maneja convirtiéndose a su vez en la mano derecha del director. Por consiguiente, es transcendental mencionar que sea grande o pequeña la empresa es de vital importancia contar con la ayuda de una auxiliar porque de esta manera se dividen cargas, y se dispone desde tareas básicas hasta la más sofisticada.

“La secretaria se ha sostenido en párrafos anteriores, ha desarrollado avances, fusiones y perfeccionamiento de sus funciones, en relación al juego de la oferta y la demanda, de las necesidades y los recursos sobre las cuales el contexto global moderno se desenvuelve. Varias investigaciones indican que las secretarias tienen funciones: básicas, administrativas, tradicionales y ejecutivas, las cuales la hacen ser importante dentro del área que se desempeña” Llor (2019, pág. 2)

Funciones de la secretaria

Sabemos que el deber de la secretaria es ser ayuda y colaborar con las solicitudes de su jefe, con esta realización la asistente administrativa lograra cumplir a cabalidad con su rol en la institución sin que exista ningún tipo de retraso ni mucho menos distracción alguna. Aunque muchas veces las actividades se escapan de las manos lo que esto ocasiona que se deba poner en práctica una de los procesos principales; la gestión de agenda permite que la secretaria refleje todas las tareas pendientes, eventos y ocasiones personales del director, aunque se debe señalar que esto no es lo único que debe tener anotados otro de los apuntes son los datos de todas las personas con las que debe relacionarse su jefe sean esto colaboradores, proveedores y clientes.

Del mismo modo la secretaria deberá poner en práctica la comunicación asertiva debido que ella se encargara de tener contacto directo con el cliente esta acción es de suma relevancia ya que es ella quien dará la primera impresión por parte de la empresa, además debemos señalar que su imagen debe ir acorde con la imagen corporativa sin olvidar que tendrá que usar un lenguaje apropiado usando una voz armoniosa en conjunto con movimientos corporales sutiles.

La gestión de documento también prima dentro de las funciones o roles de una secretaria ya que no solo archiva documentos si no también redacta los mismos. Para este tipo de redacciones es totalmente necesario el manejo o uso de las herramientas tecnológicas. Por otra parte, el manejo de información interna y externa es sumamente importante debido a que es quien se encarga de tener constancia de documentos legales, además que tiene acceso a toda la información que tenga relación con el entorno de la empresa, institución u organización.

Y como última función una secretaria siempre debe estar atenta que a se cumpla a cabalidad la reglamentación de la institución donde labora y que de esta manera se preserve los bienes o recursos de la empresa. Además, que la comunicación con otras áreas permite que fluya la información y que a su vez exista una acumulación de trabajos para su superior, haciendo una síntesis de todas funciones podemos llegar a decir que la clave de una buena organización está dirigida al manejo que tiene el asistente sobre todas las diligencias.

“La secretaria debe ser una persona practica y organizada que tenga facilidad para interactuar en grupo, también debe brindar apoyo a todos los demás departamentos teniendo y generando así buenas relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo. Debe tener la capacidad para trabajar en equipo y bajo la presión de sus jefes” Vivero Caicedo (2016, pág. 27)

Programación

Cuando nos referimos a la palabra programación indicamos que es aquella acción de estructurar, ordenar o de manera más sencilla es la denominación de cumplir cronológicamente un listado de tares para de esta manera alcanzar objetivos antes ya establecidos. La palabra programación no solo se la puede incluir en una sola área si no también que lleva relación con varios ámbitos de la vida cotidiana como por ejemplo el seguimiento de una secuencia en un evento social. La programación también se la puede definir como una agrupación de eventos o actividades, esta programación generalmente se da de manera escrita con una sucesión en especifica.

La transcendencia de la programación en la actualidad, sobresale ya que es una destreza que despliega un sin número de oportunidades en varias ramas de la organización administrativa. Esto nos lleva a saber que es una experticia necesaria en unión con otras más habituales como la contabilidad, la gestión y la mercantilización. Lo que nos lleva a

deducir que esto es algo que no estima o produce algún cambio y esto solo se debe a los grandes avances de la tecnología, manifestando así la magnitud de la programación en la vida cotidiana.

Tareas

La definición de la palabra tarea recae en la denominación de ocupación y labor, en otros aspectos la explicación del término tareas nos señala que son ejercicios, compromisos o actividades que se tiene que llevar a cabo. Esta a su vez se puede establecer a una persona en particular o determinado grupo de colaboradores, lo que a su vez estas obligaciones pueden conformar o ser partícipe de un proyecto o sin llegar a los extremos a simples tareas individuales o propias.

“Las secretarias también denominadas en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo con el cual colabora, es decir, la secretaria del presidente de una empresa es la gestora de su tiempo para que este no tenga más que preocuparse en la toma de decisiones en la empresa” Ornella (2016, pág. 17)

Programación de tareas

Para poder asignar todas las tareas es necesario dejar claro el tipo de proceso que se debe de llevar y cual es tiempo límite para poder entregar o cumplir dicha obligación. Es muy importante mencionar que las actividades no solo se realizan de manera individual si no también en equipo, una vez que se halla determinado aquello es también necesario establecer los recurso que la institución tiene disponible sean estos materiales físicos o tecnológicos y es necesario que todo el personal encargado use la mayoría de sus herramientas.

Para la programación de tareas también es importante medir el tipo de urgencias de la misma, porque se debe tener presente que existen obligaciones que tienen un menor tiempo que otras tareas es por ello que antes de realizarlas se deberá reconocer el tipo de prioridad. Por consiguiente, esto también nos lleva a identificar la importancia que tiene un deber ya que mientras relevante sea la tarea menor plazo de tiempo se tendrá en disposición o así también sucede con el grado de complejidad por que con estas tareases necesario que el tiempo límite sea mayor.

Mientras realizamos o programamos estas tareas se debe tener presente que se pueden presentar dificultades o problemas, una de ellas es que no se halla seleccionado correctamente a la persona o al equipo de trabajo porque suele suceder que existan colaboradores que no tiene ni los conocimientos ni mucho menos la experiencia para poder realizarlas a cabalidad. Antes de programar las tareas es muy importante evaluar su capacidad y su proactividad. En otro sentido los problemas que también se pueden suscitar es priorizar incorrectamente las tareas y esto solo se da mal orden que se les da, en conclusión, que la programación de tareas se reoriente en su totalidad.

“El saber tomar la medida correcta es una habilidad principal de un profesional que ha obtenido preparaciones notables ya sea a lo largo de sus estudios o su experiencia laboral, por tal motivo si un trabajador tiene ese desplazamiento en la gestión administrativa, esto se reflejara en el rendimiento institucional. Uno de los métodos que siempre ha resultado a través del paso del tiempo, en concepto a la obtención de personal relevante en el tema, es capacitar de manera continua, es hacer que los colaboradores siempre detallen con nuevas formas y confiables para seguir realizando el mandato.” Fernanda (2020, pág. 10)

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la ejecución del tema organización administrativa y su influencia en la programación de tareas fue necesario hacer uso del tipo de investigación exploratoria la misma que nos permitió realizar una examinación preliminar de este tema dado que no se contaba con un profundo conocimiento y que a su vez se vuelve de vital importancia para realizar un estudio extenso. Gracias a la recopilación de datos que se efectuó con anterioridad nos ha permitido instituir una visión generalizada sobre este tema, por consiguiente, este tipo de tipo de investigación ha dado como resultado la obtención de reconocer cual es la magnitud de la problemática.

Del mismo modo se utilizó el método de investigación cuantitativo, este fue necesario ya que para identificar el grado de la problemática se debe cumplir con una recopilación de datos para luego analizar la información numéricamente. Este método nos ayuda a tener una mejor comprensión del tema dado a que en esta se ven reflejada las tablas de frecuencias y gráficos con sus debidos porcentajes, cabe recalcar de cada uno de estos datos vuelven confiables dado a que la información paso por un proceso como lo fueron las encuestas.

Y para una mejor indagación este estudio de caso también necesito de la investigación deductiva, gracias a la utilidad de esta herramienta se consiguió deducir conclusiones lógicas ya que se ha tomado como base una sucesión de elementos o proposiciones. Así que este tipo de estudio puede darnos un concepto general, basándose del estudio específico de hechos concretos, con este método partimos de la problemática hasta examinar cada detalle minuciosamente.

RESULTADOS OBTENIDOS

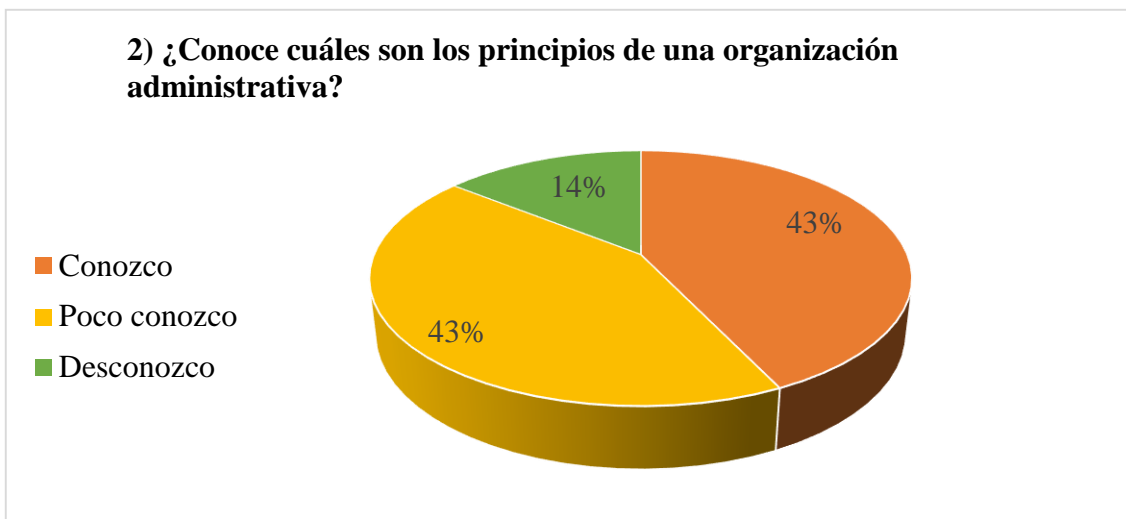
En el análisis del tema organización administrativa y su influencia en la programación de tareas de las secretarías del comercial “Divino Niño” ha dado como resultado la importancia de conocer la situación jerárquica del lugar donde se labora, dado que las secretarías de este establecimiento bajo opiniones propias reflejaron que no están realizando con total fluidez y eficacia la planificación de sus tareas, lo que por varias ocasiones ha originado que se dé un sin número de problemas. En consecuencia la carencia de conocimiento sobre de quien es realmente la autoridad ha provocado que cada una de las tareas no se encuentren dentro de un cronograma.

En los resultados obtenidos también se demostró que el personal de esta institución se encuentra tan familiarizado con la problemática que le parece un tema normal el no llevar un orden desde el grado de autoridades hasta las tareas. Cabe recalcar que el poner en prácticas los dos temas en mención convertiría este y cualquier tipo de empresa en un ambiente confortable para producir y a su vez esto provocaría a un aumento en su productividad evitado así cualquier tipo de pérdida.

Por otro lado, para la obtención de estos resultados fue necesario realizar una encuesta con ocho preguntas puntuales para posteriormente ser tabuladas y analizadas acerca del problema que se está tratando, dicha encuesta fue realizada a los beneficiarios directos del comercial “Divino Niño” de la ciudad de Babahoyo los mismos que son: coordinador administrativo y las secretarías administrativas mientras que los beneficiarios indirectos fueron: director general, personal de ventas y el operario de inventario; lo que dio un total de siete personas. Para concluir es necesario enfatizar que esta herramienta de investigación se la efectuó de forma presencial.

2) ¿Conoce cuáles son los principios de una organización administrativa?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	3	43%
Poco conozco	3	43%
Desconozco	1	14%
TOTAL	7	100%



Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos los beneficiarios han indicado que el 43% conocen los principios de la organización administrativas, que un 43% poco conoce del tema y que el 17% desconoce sobre la ejecución de la organización administrativa.

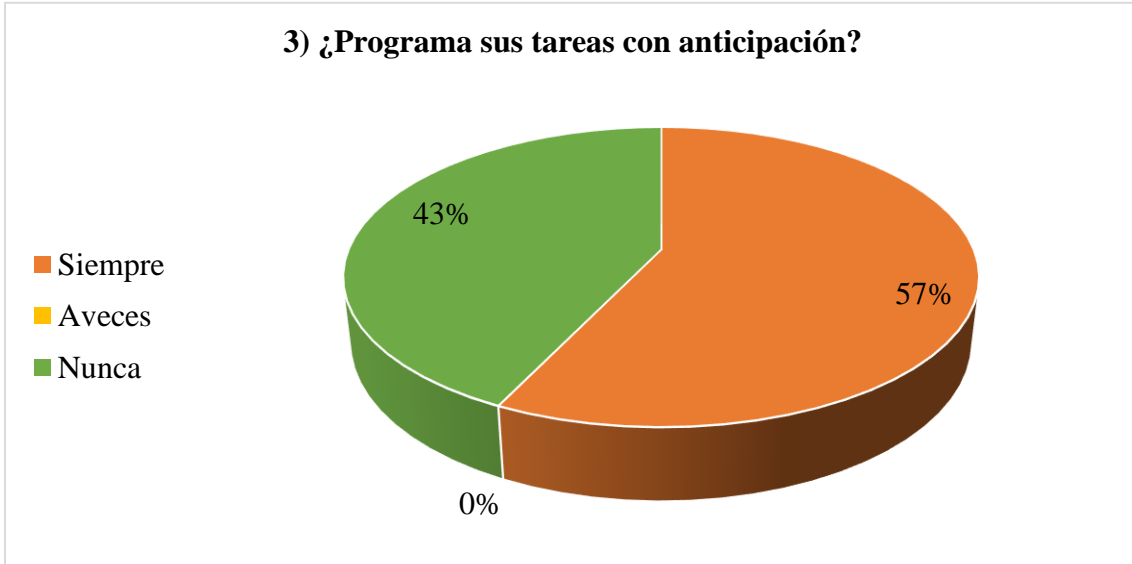
Interpretación:

El personal que labora en el comercial “Divino Niño” posee cierto conocimiento sobre como se debe organizar una institución, lo que esto ayudara simplemente se refuercen estos conceptos

3) ¿Programa sus tareas con anticipación?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	4	57%
A veces	0	0%

Nunca	3	43%
TOTAL	7	100%



Análisis:

En la tercera pregunta de esta encuesta tuvo como resultado que 43% si programa sus tareas mientras que un 57% no realiza esta actividad.

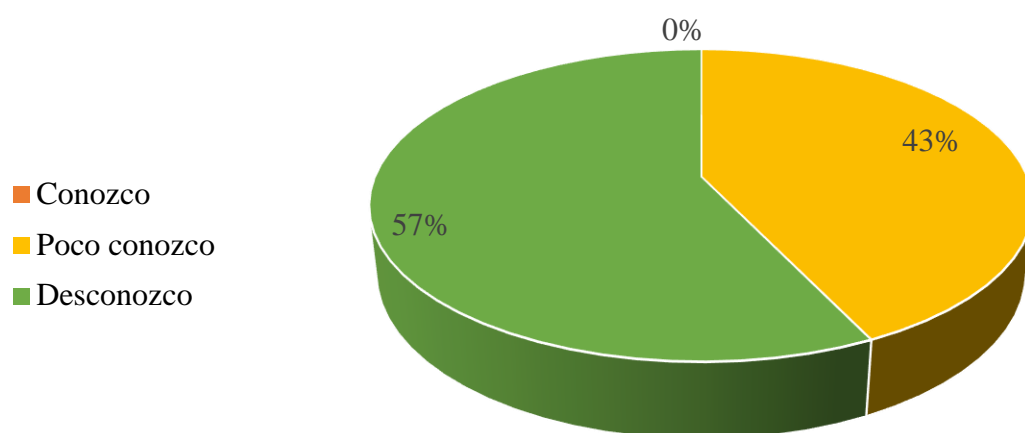
Interpretación:

Como interpretación de este parte de la encuesta podríamos deducir que la población seleccionada no efectúa una programación de tareas, lo que provoca una desorganización de sus archivos y de su tiempo.

4) ¿Conoce el orden jerárquico del lugar donde labora?

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	0	0%
Poco conozco	3	43%
Desconozco	4	57%
TOTAL	7	100%

4) ¿Conoce el orden jerárquico del lugar donde labora?



Análisis:

De acuerdo con la recopilación y tabulación de datos de esta cuarta pregunta de la encuesta no muestra que 57% desconoce sobre el orden jerárquico de una empresa, el 43% lo conoce poco y un 0% no lo conoce.

Interpretación:

El personal de este comercial desconoce totalmente el orden que deben llevar las autoridades dentro una institución, es por ello el problema de no saber a quién seguir las órdenes.

SOLUCIONES PLANTEADAS

De acuerdo con la encuesta realizada, con la recopilación de datos y debido a los porcentajes altos de desconocimiento es necesario dar algunas soluciones. Por ejemplo, en el caso de una de las preguntas los procedimientos más asertivos es que se realice capacitaciones de forma continua en donde se traten puntos básicos de cómo llevar la organización de una empresa empezando desde sus conceptos, importancia e incluso los principios, ventajas y desventajas.

Otra de las soluciones es que las secretarías planifiquen con anticipación las tareas según su prioridad o tiempo, otros de los puntos que se debería poner en práctica es dedicar un tiempo límite para revisar cada tarea que se realiza diariamente. Por

consiguiente, las secretarias del comercial “Divino Niño” debe anotar todos los datos correctamente sean de clientes o proveedores, además que se debe escuchar al coordinador todas las indicaciones y realizarlas tal como las requiere.

Y como último punto está el que cada miembro del comercial sepa el orden de un organigrama jerárquico es necesario que cada segmento de la compañía conozca que es aquel que ejemplariza el orden descendente de los grados de mando de una sociedad. Por ende, toda organización administrativa se da de manera vertical. Asimismo, esas categorías van desde el director principal al cargo inferior en ocupación del nivel de jerarquía, sin menospreciar ninguna de las actividades.

CONCLUSIÓN

Luego de un extenso análisis, búsqueda de información y recopilación de datos de este trabajo investigativo se llega a la conclusión que la organización administrativa es la que permite alcanzar objetivos planteados ya que es un grupo de acciones interdependiente que incluyen funciones específicas para que sus funciones se lo realicen con efectividad. La organización administrativa logra tener un alto índice de influencia a la programación de tareas dado que si sus directores no se encuentran debidamente ordenados y sobre todo no tienen claro sus ocupaciones lo auxiliares no reconocerán que direcciones deben seguir ni muchos sabrán las tareas que deban programar.

En conclusión, con esta información podemos deducir que el trabajo de una secretaria no solo dependerá de los conocimientos que ella aporte sino también de las direcciones que le dé su jefe, el poder llevar el control de sus tareas dependerá mucho de la prioridad y el tiempo que tenga cada actividad; y estas en su gran mayoría solo las puede definir el director de cada área. En resumen, la secretaria dependerá de su jefe y el director de su subordinado para que la empresa pueda alcanzar las metas propuesta y a su vez se evite los problemas internos.

RECOMENDACIÓN

Una vez detallada las conclusiones podemos proceder a dar recomendaciones para que el departamento sea manejado de una mejor forma; las recomendaciones son las siguientes: empezar a definir quienes son los miembros que dirigen y quien ocupan el lugar de auxiliar, segundo deben familiarizarse con los horarios del jefe y hasta del propio auxiliar porque solo de esta manera se puede ahorrar la pérdidas de tiempo innecesarias, además se evitarías los tiempos fríos y las molestias de la acumulación de tareas.

Es importante recordar que las tareas no son solo llevadas de forma física sino también de manera digital porque solo así siempre que se quiera se tendrá un respaldo disponible; otras de las recomendaciones es que cite reuniones periódicamente porque solo con este método se conoce las opiniones de colaboradores y la situación por la que atraviese la empresa. Por último, es también recomendable mantener una actualización en los conocimientos y aprendizajes de las secretarias y de cada individuo que conforma la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Coello, A. . (2016). 1. La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/265>
- Loor, R. B.-M. (2019). 2. Desarrollo tecnológico de la secretaria ejecutiva en las instituciones públicas del Cantón Portoviejo. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (marzo). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/desarrollo-tecnologico-secretaria.html>
- Modragon Tuapanta, M. F. (2020). *Deficiencia de la secretaria por las multiples funciones que desempeñan en EMSABA EP* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2020). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9170/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000102.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ornella, S. M. (2016). 17. *Desempeño laboral de las secretarias y su incidencia en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB, 2016). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2305/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000010.2.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Plata, C. A. (2017). La administración y el proceso administrativo. *Bogotá: DC*. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Ramió, C. (2016). Teoría de la organización y administración pública. Obtenido de <https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2012/08/u1-carles-ramio-teoria-de-la-organizacion.pdf>

Tello - Castrillón, C. (2018). El concepto de organización, tan cerca y tan lejos. *Departamento de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68982/Conjeturas%20organizaciones%20capitulo%203%20reducido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vivero Caicedo, K. B. (2016). *Perfil profesional y su incidencia en la productividad de las secretarías ejecutivas de la Unidad Educativa Quevedo en el año 2016* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB, 2016). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2319/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000012.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

ANEXOS

ENCUESTA

1) ¿Conoce el grado de importancia que tiene la organización administrativa en una institución comercial?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

2) ¿Conoce cuáles son los principios de una organización administrativa?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

3) ¿Programa sus tareas con anticipación?

- Siempre
- A veces
- Nunca

4) ¿Conoce el orden jerárquico del lugar donde labora?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

5) ¿Conoce sus funciones como secretaria?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

6) ¿Cree que en la actualidad es importante la toma de apuntes?

- Siempre
- A veces
- Nunca

7) De acuerdo a sus conocimientos ¿Considera que redactar, archivar y revisar documentos se encuentra relacionado con la programación de tareas?

- Siempre
- A veces
- Nunca

8) ¿Cree que las tareas deben organizarse de acuerdo al grado de responsabilidad?

- Siempre
- A veces
- Nunca

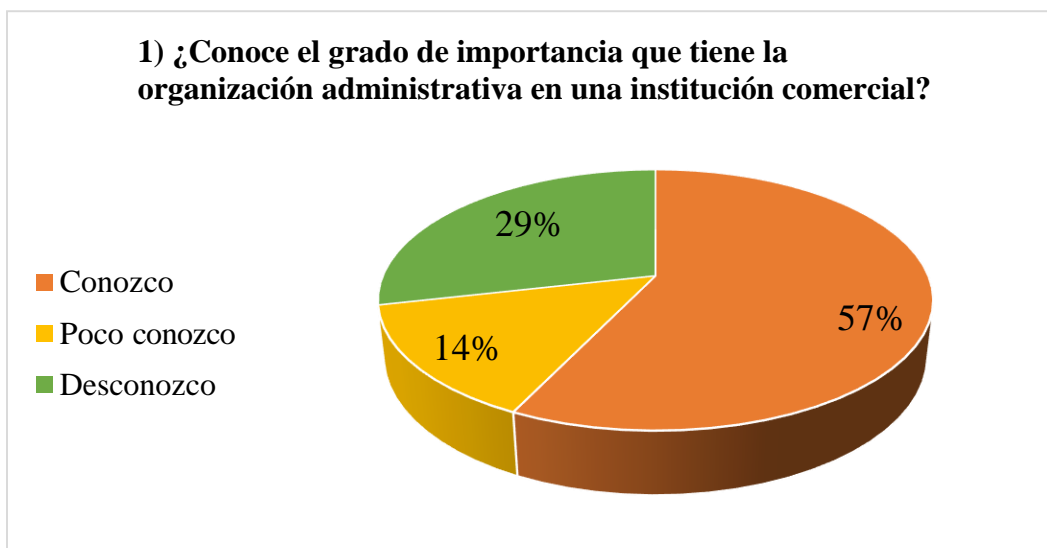
TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. ¿Conoce el grado de importancia que tiene la organización administrativa en una institución comercial?

Tabla 1. Importancia de la organización administrativa

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	4	57%
Poco conozco	1	14%
Desconozco	2	29%
TOTAL	7	100%

Gráfico 1. Importancia de la organización administrativa



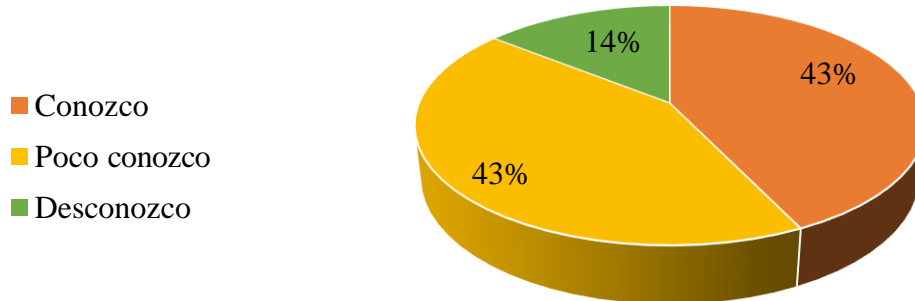
2. ¿Conoce cuáles son los principios de una organización administrativa?

Tabla 2. Principios de la organización administrativa

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	3	43%
Poco conozco	3	43%
Desconozco	1	14%
TOTAL	7	100%

Gráfico 2. Principios de la organización administrativa

2) ¿Conoce cuáles son los principios de una organización administrativa?

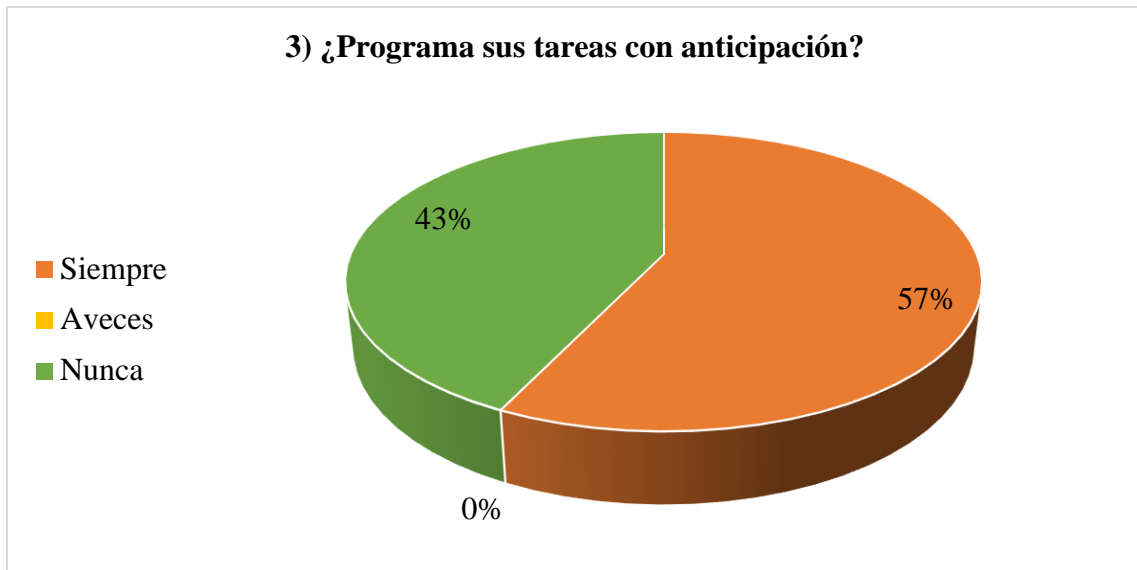


3. ¿Programa sus tareas con anticipación?

Tabla 3. Programación de tareas

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	4	57%
A veces	0	0%
Nunca	3	43%
TOTAL	7	100%

Gráfico 3. Programación de tareas

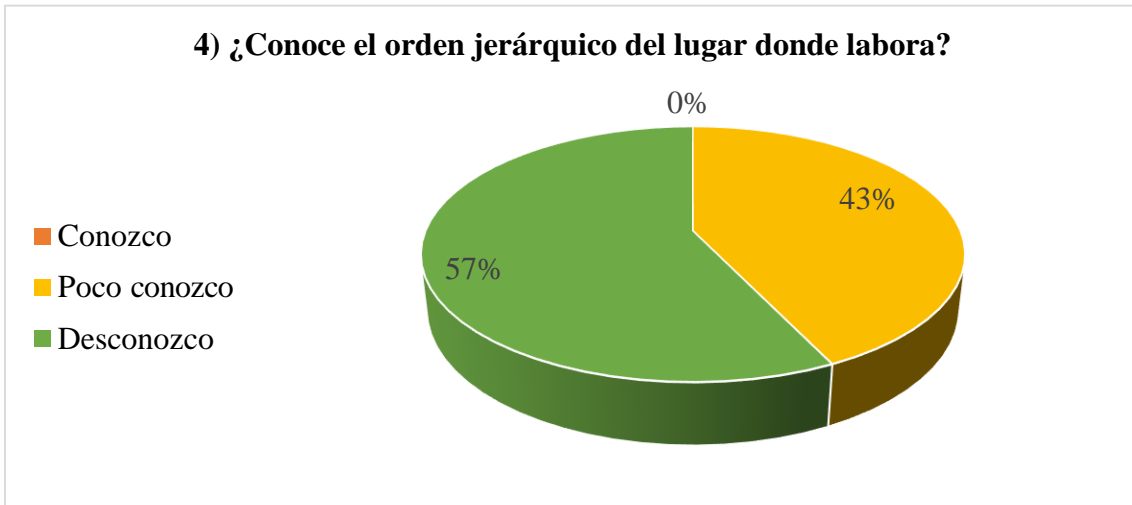


4. ¿Conoce el orden jerárquico del lugar donde labora?

Tabla 4. Orden jerárquico

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	0	0%
Poco conozco	3	43%
Desconozco	4	57%
TOTAL	7	100%

Gráfico 4. Orden jerárquico



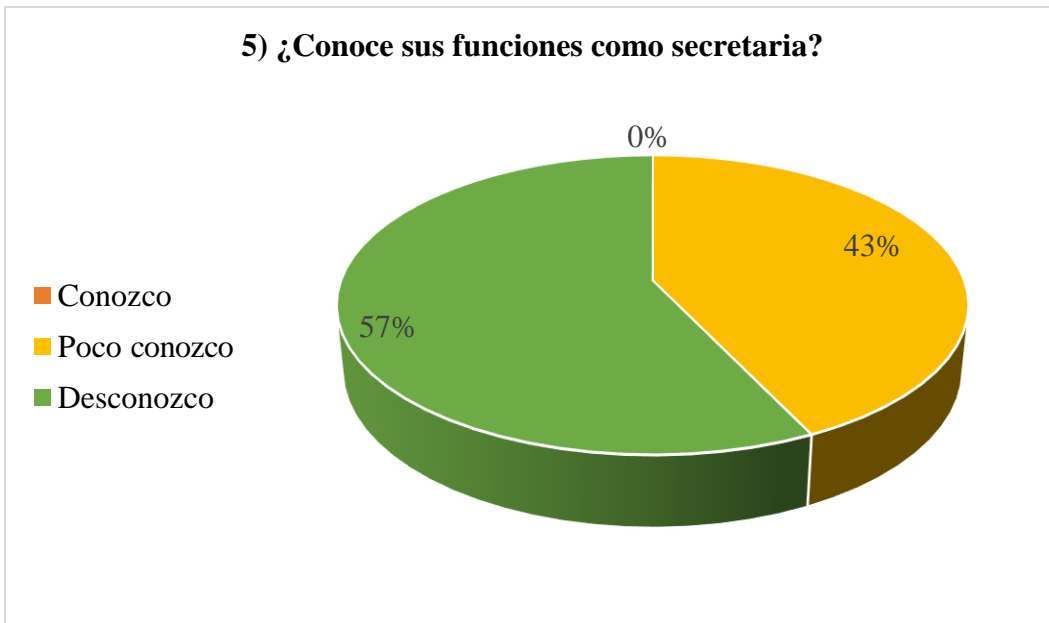
5. ¿Conoce sus funciones como secretaria?

Tabla 5. Funciones de las secretarias

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	0	0%
Poco conozco	3	43%
Desconozco	4	57%
TOTAL	7	100%

Gráfico 5. Funciones de las secretarias

5) ¿Conoce sus funciones como secretaria?

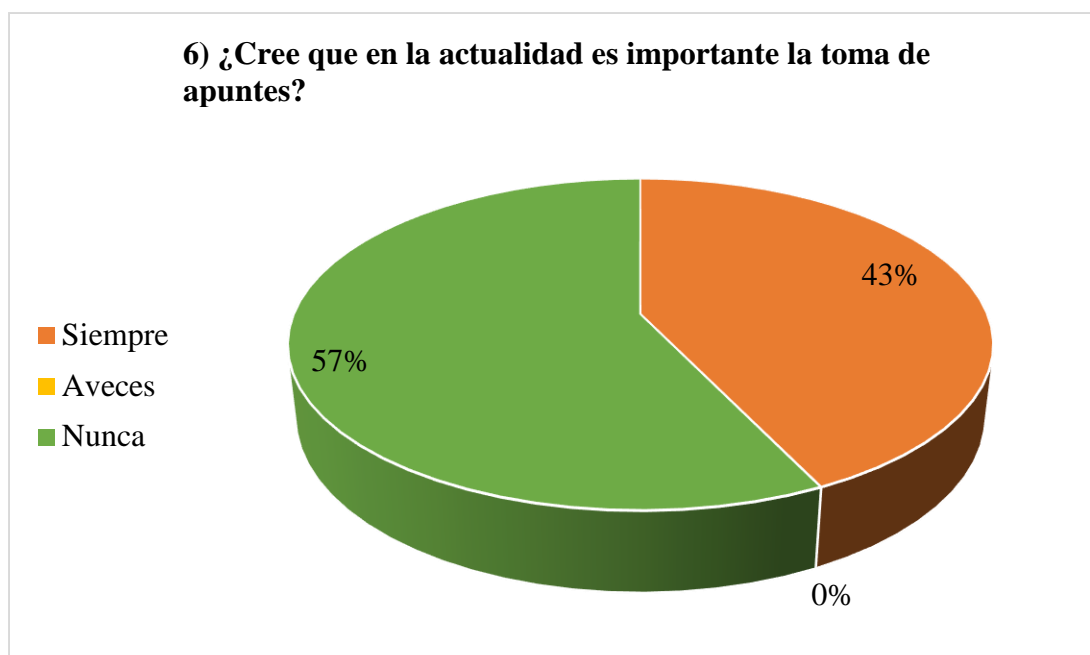


6. ¿Cree que en la actualidad es importante la toma de apuntes?

Tabla 6. Importancia de la toma de apuntes

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	3	43%
A veces	0	0%
Nunca	4	57%
TOTAL	7	100%

Gráfico 6. Importancia de la toma de apuntes

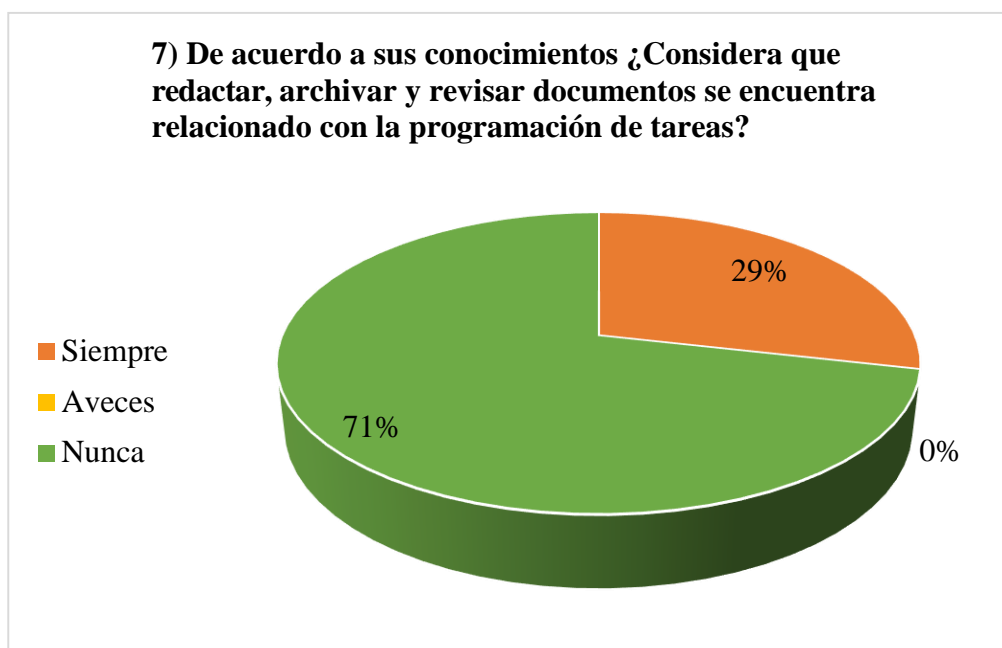


7. De acuerdo a sus conocimientos ¿Considera que redactar, archivar y revisar documentos se encuentra relacionado con la programación de tareas?

Tabla 7. Relación con la programación de tareas

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	2	29%
A veces	0	0%
Nunca	5	71%
TOTAL	7	100%

Gráfico 7. Relación con la programación de tareas



8. ¿Cree que las tareas deben organizarse de acuerdo al grado de responsabilidad?

Tabla 8. Grado de responsabilidad

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	6	86%
A veces	0	0%
Nunca	1	14%
TOTAL	7	100%

Gráfico 8. Grado de responsabilidad



OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021-Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA

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

OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE
REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 02, 2022

Señor(es):
Juan Cárdenas Arindia
COMERCIAL DIVINO NIÑO
Avenida Universitaria y primer callejón
Babahoyo. -


De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **BALDEÓN OLIVO RAISA DAYANNA**, con cédula de identidad #**1205436122**, 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 a la mencionada estudiante realizar su 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 e 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: **"ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA PROGRAMACIÓN DE TAREAS DE LAS SECRETARIAS DEL COMERCIAL "DIVINO NIÑO" EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, DEL AÑO 2021"**.

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


CARDENAS ARINDIA JUAN MANUEL
"NIÑO DIVINO"
DIR. CALLE CLEMENTE BAQUERIZO
S/N Y VARGAS MACHUCA
Telf: 052-745434 Cel 0994423171
Babahoyo - LOS RIOS

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS (REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR, APLICANDO LA ENCUESTA)

Imagen 1



Imagen 2



Imagen 3

