



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)  
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA:**

**“GESTIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA Y SU RELACION EN  
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SECRETARÍA GENERAL  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN”.**

**AUTORA:**

**VERÓNICA VIVIANA GALEAS NARANJO**

**TUTOR:**

**ING. FAUSTO HIDALGO TROYA, MSc.**

**BABAHOYO – 2020**



## **DEDICATORIA**

*Este presente trabajo está dedicado primeramente a Dios porque me ha dado fuerzas necesarias para seguir adelante. y también a mis padres porque con su esfuerzo y dedicación han estado siempre conmigo en las buenas y en las malas. Aunque ellos no han tenido la oportunidad de seguir preparándose, pero como todo padre anhela que sus hijos progresen y aquí estoy luchando cada día por alcanzar un meta más que me he propuesto.*

*Cada esfuerzo y logro, me ha hecho comprender que todo en la vida se puede lograr si confiamos en nosotros mismos y luchamos por un futuro mejor, porque aquí no se acaba la vida sigue. Toda persona tiene un sueño y yo tengo el mío y lo voy a lograr.*

*Verónica Galeas Naranjo*



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



## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a mis primos por aconsejarme y darme ánimos para que no me dé por vencida y siga a delante, soy un ejemplo para ellos y también para mis hermanos a que luchen por este sueño y obtenga lo que siempre han querido, también estoy agradecida con mis compañeros de aula a mis Maestros por dotarme de conocimiento, en cada una de sus clases, a mi tutor el Licenciado Fausto quien fue una pieza importante para poder realizar mi estudio de caso, también estoy inmensamente agradecida con la Universidad Técnica de Babahoyo por abrirme las puertas de sus aulas para poderme formar profesionalmente.*

*Verónica Galeas Naranjo*



## **RESUMEN**

El presente estudio de caso se llevó a cabo en sustento del siguiente tema de investigación el cual es la gestión estratégica corporativa y su relación en los procesos administrativos de secretaría general de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, en el desarrollo de este estudio se utilizó el método deductivo que permite partir desde lo general hacia lo específico es decir que este método permite obtener información relevante y fidedigna y así poder obtener conocimiento sobre el tema estudiado, una de las técnicas utilizadas en la recopilación de datos fue la encuesta proporcionando datos de suma importancia, mediante esta técnica se pudo conocer la dificultad que existe en la secretaría general al momento de establecer la gestión estratégica dentro de su área de trabajo esto con lleva a que los procesos administrativos no se cumplan de una manera eficiente lo cual ocasiona que no se cumpla de la manera deseada el objetivo de la institución dado que la gestión estratégica es importante dentro de la organización debido a que es un proceso donde se identifica y se describe las estrategias para ponerlas en marcha y con esto tener un mejor rendimiento y ventaja competitiva en la organización, esta investigación tuvo como objetivo identificar la relación que tiene la gestión estratégica corporativa con los procesos administrativos.

**Palabras claves:** Gestión, estrategia, proceso administrativo, objetivos planteados



## **ABSTRACT**

This case study was carried out in support of the following research topic which is corporate strategic management and its relationship in the administrative processes of the general secretary of the Faculty of Social Law and Education Sciences of the Technical University of Babahoyo, in the development of this study, the deductive method was used that allows starting from the general to the specific, that is to say that this method allows obtaining relevant and reliable information and thus being able to obtain knowledge about the subject studied, one of the techniques used in the Data collection was the survey providing data of great importance, through this technique it was possible to know the difficulty that exists in the general secretary at the time of establishing strategic management within her work area, this leads to administrative processes not being fulfilled in an efficient way which causes that the objective is not fulfilled in the desired way or of the institution given that strategic management is important within the organization because it is a process where the strategies to implement them are identified and described and with this have a better performance and competitive advantage in the organization, this research had The objective is to identify the relationship that corporate strategic management has with administrative processes.

**Keywords:** Management, strategy, administrative process, set objectives.



## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	6
<b>INDICE</b> .....	7
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	ii
<b>DESARROLLO</b> .....	11
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	11
<b>OBJETIVO</b> .....	12
<b>SUSTENTO</b> .....	12
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	21
<b>RESULTADOS</b> .....	22
<b>SITUACIONES</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>SOLUCIONES</b> .....	24
<b>RESULTADOS</b> .....	24
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	27
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	28



## **INTRODUCCIÓN**

El presente estudio se efectuó con la finalidad comprender la importancia de la gestión estratégica corporativa y su relación en los procesos administrativos de la secretaria del departamento de secretaría general de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo; la cual tiene como misión formar profesionales con capacidades de generar, aplicar e innovar conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos en los ámbitos de docencia y el campo social para que coadyuven a la solución de los problemas de la colectividad. Su visión es que en el año 2022 haber cumplido con todos los requisitos de los criterios de evaluación de la calidad de la educación superior para insertarse en la máxima categorización y poder así ser reconocida nacional e internacionalmente.

El estudio de caso está directamente relacionado con la línea de investigación la cual es planificación estratégica; cuya sublínea es la planificación estratégica empresarial perteneciente a la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe; se puede visualizar que están entrelazadas con el tema de investigación Gestión estratégica corporativa y su relación en los procesos administrativos de las secretarías del departamento de secretaría general de ,la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación

Este trabajo de investigación tiene la intención de determinar si existe una relación entre la gestión estratégica corporativa y en los procesos administrativos. Cabe resaltar que la gestión estratégica corporativa es una herramienta que ayuda a la toma de decisiones establecen las metas de una organización coordinando bien sus actividades. El proceso administrativo es un conjunto de funciones gestionadas dentro de la organización distribuyendo bien cada uno de sus recursos de una manera eficaz con la finalidad de alcanzar las metas u objetivos deseados. Con estas dos conceptualizaciones se puede visualizar la estrecha relación que tiene ambas variables.



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



La problemática presentada en esta investigación fue que el personal que labora en el departamento de secretaría general no tienen el conocimiento de que es la gestión estratégica corporativa y como está aportara en sus habilidades profesionales y para que la institución tenga un mejor desempeño, dado que es importante planificar, diseñar, evaluar las estrategias antes de ponerlas en marcha, la finalidad de la administración estratégica es que la institución alcance su máximo beneficio; este déficit hace que las etapas del proceso administrativo no se cumplan por completo, lo que dará como resultado que el establecimiento no pueda conseguir su meta tan anhelada elevando su rendimiento.

La gestión estratégica corporativa es un proceso constante en el cual se evalúa y subordina a cada área de la institución, valorando sus competencias, determinando objetivos y revalorizar cada una de las estrategias para conocer si llevaran al éxito a la institución, esto ayudara a dar a conocer al personal que labora en el departamento de secretaría general como su trabajo se adapta al plan organizacional, comprendiendo cada tarea a realizar dentro del establecimiento educativo, es decir, que el empleado creara un clima de confianza sintiéndose comprometidos y satisfechos.

El proceso administrativo es un instrumento empleado por las organizaciones para el logro de sus objetivos y metas deseadas, es decir, mediante la aplicación de este proceso la institución tendrá una mejor administración y utilización de sus recursos tanto materiales como tecnológicos, de una manera eficiente para que esta pueda obtener los resultados esperados por parte del establecimiento; lo cual hará que esta llegue al éxito poniendo en práctica las cuatro etapas del proceso administrativo, de manera que se repetirán en cada objetivo plasmado.

En este estudio de caso se empleó la siguiente metodología que fue el método inductivo el cual ayudo a realizar una investigación más profunda sobre el objeto de estudio; mientras que el método deductivo ayudo establecer conclusiones mediante esto





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



poder obtener información destacada y conocimiento sobre el problema de estudio, es decir este método contribuyo para examinar de forma general el tema de estudio. Por otro lado con ayuda de la observación se pudo reconocer las dificultades existente en el departamento en consecuencia a la toma de decisiones, también se realizó un enfoque cualitativo sobre la problemática originada en sustento al problema: así mismo se empleó la investigación descriptiva la cual contribuyo para detectar las carencias, características y aspectos importantes en interviene en el fenómeno de estudio, además a conseguir información que ayude a establecer la relación que existe entre la gestión estratégica corporativa en los procesos administrativos, la técnica de la encuesta aplicada a las secretarias del departamento de secretaría general de la facultad.

Para la obtención de información se empleó como técnica la encuesta la cual estaba dirigida a seis individuos que con su cooperación; se pudo llegar a comprender la causa de la problemática; mediante esto se puede demostrar que existe una deficiencia en cuanto a que es la gestión estratégica corporativa y como implementarla dentro de la institución lo que conlleva a que las cuatro etapas de los procesos administrativos no puedan ser ejecutadas, por ende las secretarias expresaron que sería bueno implementación de talleres y capacitaciones para poder establecer estrategias competentes dentro de la organización.

La razón por la cual se llevó a cabo el estudio de caso en secretaría de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación es porque mediante la implementación de la gestión estratégica las secretarias podrán establecer estrategias que incremente el desempeño laboral e institucional tanto de los empleados como de la Universidad y así aplicar el proceso administrativo lo que dará como resultado que las secretarias sean competentes al momento de afrontar situaciones desfavorables.



## **DESARROLLO**

### **JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio de caso es muy importante porque mediante la implementación de la gestión estratégica la institución pueda crear un mejor ambiente laboral esto quiere decir que tendrá un óptimo rendimiento debido a que un buen diseño de estrategias puede hacer que la misma triunfe o fracase, con ayuda del proceso administrativo y el cumplimiento de cada etapa la organización lograra que sus actividades se realicen de una manera eficiente y más aún pueda alcanzar el objetivo deseado.

La investigación aportara a nuevos estudios, también a ampliar el conocimiento del personal que labora en el departamento de secretaría general concerniente a la administración estratégica esto ayudara a que el superior encargado del departamento pueda tener una buena planificación en cuanto a las estrategias pasándolas por un proceso minucioso de evaluación que harán que las tareas relacionadas con el cumplimiento del objetivo de la institución sean perfeccionadas elevando el desempeño del establecimiento educativo.

Los beneficiarios de este estudio de caso no solamente serán las secretarias del departamento general de secretaría sino cada uno del personal que labora en la Universidad Técnica de Babahoyón los cuales alcanzarán un cambio positivo en su rendimiento laboral mediante la gestión estratégica y así se efectuara de manera eficiente el proceso administrativo. La factibilidad y viabilidad del estudio es la adquisición de conocimientos, mediante el apoyo del personal que labora en el departamento de secretaría general de la facultad de Ciencias Jurídicas para poder realizar la investigación proporcionando información importante con la finalidad de que su conocimiento sea más amplio y así poder emitir opiniones que contribuyan en la solución del problema.



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



Mediante la investigación realizada se propone impartir capacitaciones al personal que trabaja en el departamento de secretaria general de la facultad en cuanto a cómo utilizar la gestión estratégica corporativa mediante talleres donde se explicara el proceso que conlleva diseñar una buena estrategia y como esta puede cambiar el rumbo de la organización, tomando en cuenta la importancia del proceso administrativo para que la institución pueda cristalizar su tan anhelada visión.

## OBJETIVO

Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica corporativa y los procesos administrativos de las secretarías del departamento de secretaría general de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación.

El estudio de caso tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión estratégica corporativa y los procesos administrativos de las secretarías del departamento de secretaría general de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, mediante la descripción de los puntos más importantes de un buen planteamiento y delineamiento de estrategias en la organización, cabe resaltar que la finalidad de la gestión estratégica y el proceso administrativo es llevar a la organización a conseguir sus objetivos deseados por ello es importante la correcta aplicación del proceso que conlleva la implementación de una estrategia para que así el proceso administrativo no se vea afectado dando por cumplimiento a cada una de sus etapas.

## SUSTENTO TEÓRICO

### Gestión estratégica corporativa

La gestión estratégica se la puede definir como el arte y la técnica de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a la empresa



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



alcanzar sus objetivos planteados, según esta conceptualización la dirección estratégica se orienta en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la investigación, el desarrollo y los sistemas de información por computadoras para que la empresa obtenga el éxito. La gestión estratégica permite a una empresa o institución ser más proactiva que reactiva es decir la empresa actuara antes de una futura situación al definir su propio futuro ya que la empresa tiene la posibilidad de empezar y así mismo contribuir en las actividades, desempeñando control en su propio destino (David, 2003).

#### Etapas de la dirección estratégica corporativa

(David, 2003) manifiesta que el proceso de dirección estratégica muestra tres etapas o fases que son: la formulación de la estrategia, implantación de la estrategia y evaluación de la estrategia.

La formulación de la estrategia comprende la creación de una visión y misión, la determinación de las oportunidades y amenazas externas de una empresa, el reconocimiento de las fortalezas y debilidades internas, el implantamiento de los objetivos a largo plazo, la creación de estrategias opcionales y la elección de estrategias específicas a seguir. Los asuntos relacionados con la formulación de la estrategia incluyen la toma de decisiones sobre los negocios a los que ingresará la empresa, los negocios que debe abandonar, la distribución de los recursos, si se deben expandir o diversificar las operaciones, si es conveniente entrar a los mercados internacionales, si es mejor fusionarse con otra empresa o formar una empresa común, y la manera de evitar una toma de control hostil.

Puesto que ninguna empresa posee recursos ilimitados, los estrategas deben decidir cuáles son las estrategias alternativas que proporcionarán mayores beneficios. Las decisiones sobre la formulación de la estrategia comprometen a una empresa con productos, mercados, recursos y tecnologías específicos durante un periodo prolongado.



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



Las estrategias determinan las ventajas competitivas a largo plazo. Para bien o para mal, las decisiones estratégicas producen consecuencias importantes en diversas funciones y efectos duraderos en una empresa. Los gerentes de alto nivel poseen la mejor perspectiva para comprender en su totalidad los distintos aspectos de las decisiones de formulación, además de poseer la autoridad para comprometer los recursos necesarios para la implantación.

La implantación de la estrategia requiere que una empresa establezca objetivos anuales, diseñe políticas, motive a los empleados y distribuya los recursos de tal manera que se ejecuten las estrategias formuladas; la implantación de la estrategia incluye el desarrollo de una cultura que apoye las estrategias, la creación de una estructura de organización eficaz, la orientación de las actividades de mercadotecnia, la preparación de presupuestos, la creación y la utilización de sistemas de información y la vinculación de la compensación de los empleados con el rendimiento de la empresa.

La implantación de la estrategia se conoce a menudo como la etapa de acción de la dirección estratégica. La implantación de la estrategia significa movilizar a los empleados y gerentes para poner en acción las estrategias formuladas. La implantación de la estrategia, considerada con frecuencia como la etapa más difícil de la dirección estratégica, requiere disciplina, compromiso y sacrificio personal. La implantación exitosa de la estrategia depende de la habilidad de los gerentes para motivar a los empleados, lo cual es más un arte que una ciencia. Las estrategias formuladas que permanecen sin implantar no tienen utilidad.

Las habilidades interpersonales son importantes para lograr el éxito en la implantación de la estrategia. Las actividades de implantación de la estrategia afectan a todos los empleados y gerentes de una empresa. Cada división y departamento debe responder a preguntas como: “¿qué debemos hacer para implantar la parte que nos corresponde de la estrategia de la empresa?”, y “¿qué tan bien podemos realizar el trabajo?” El reto de la



implantación es estimular a los gerentes y empleados de una empresa para que trabajen con orgullo y entusiasmo hacia el logro de objetivos establecidos.

La evaluación de la estrategia la última etapa de la gestión estratégica. En esta fase los gerentes requieren entender cuándo ciertas estrategias no funcionan apropiadamente; la evaluación de la estrategia es el principal medio para conseguir esta información. Todas las estrategias están sometidas a modificaciones futuras porque los factores externos e internos cambian constantemente. Existen tres actividades fundamentales en la evaluación de la estrategia:

- 1) Se debe realizar la verificación de los factores externos e internos en la que están basadas las estrategias actuales;
- 2) la medición del rendimiento.
- 3) la toma de medidas correctivas. La evaluación de la estrategia es necesaria porque el éxito de hoy no garantiza el éxito de mañana. El éxito genera siempre problemas nuevos y diferentes, y las empresas complacientes desaparecen.

Las actividades de formulación, implantación y evaluación de la estrategia ocurren en tres niveles jerárquicos en una empresa grande: directivos, de división o unidad de negocios estratégica, y funcional. La dirección estratégica ayuda a una empresa a funcionar como un equipo competitivo por medio del fomento de la comunicación y la interacción entre gerentes y empleados a través de los niveles jerárquicos. La mayoría de las empresas pequeñas y algunas grandes no poseen divisiones ni unidades de negocios estratégicas, sino sólo los niveles directivos y funcionales; no obstante, los gerentes y empleados en estos dos niveles deben participar en forma activa en las actividades de dirección estratégica (David, 2003).

Beneficio de la administración estratégica corporativa



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



La administración estratégica es como un proceso de perfeccionamiento constante al que se somete la empresa, el cual hace que los administradores estén más atentos al nuevo cambio, a las nuevas oportunidades y a los incrementos amenazadores, de igual manera fomenta el desarrollo de un modelo o guía de negocio en constante evolución que produce un éxito final sostenido para la organización. La administración estratégica es un medio eficaz para inducir y facilitar una mejor productividad en las organizaciones con fines de lucros; o bien, acrecentar la rentabilidad en las organizaciones que no siendo beneficiosas por los objetivos de carácter social que persiguen si deben ser competentes al momento de aprovechar sus recursos.

El beneficio que tiene la administración estratégica es que permite al gerente de la organización estar vigilantes ante nuevos parámetros, nuevas reformas incluso a las amenazas competitivas que se dan en torno al incremento de capital; esto hará que la empresa alcance sus metas propuestas de una manera competente, elevando su productividad utilizando al máximo los recursos que tiene a disposición para lograr el objetivo deseado (Hernández, 2014).

Gerencia estratégica

Gerencia estratégica: los estrategas

En general se define como estrategas aquellas personas o funcionarios ubicados en la alta dirección de la empresa a quienes corresponde la definición de los objetivos y políticas de la organización. Sin embargo, este concepto dentro de la visión estratégica, es bastante limitado. Por ello dentro de este texto se entenderán como estrategas a todas las personas o funcionarios de una organización que tiene la capacidad de tomar decisiones en relación con el desempeño presente y futuro de la empresa.



Tal es el caso de gerente de área, directores y jefes de departamentos quienes cada vez tiene más participación en las decisiones a largo plazo de la compañía. Por lo tanto, ellos forman parte integral de la empresa. El proceso de planeación estratégica debe ser lo más participativo posible, de tal manera que, todos los colaboradores se sientan comprometidos con los valores, visión, misión y objetivos de la organización para que estos sean cumplidos de la mejor manera (AMAYA, 2005).

### Ventaja competitiva

Las compañías de hoy en día se enfrentan, más que nunca al reto de asimilar fuertes y continuos cambios, no solo del entorno interno como: competidores, clientes, proveedores, normas, etc.; sino también del externo en; factores sociales, tecnológicos, económicos, políticos, legales, ambientales y administrativos. Por todos estos factores es necesario tomar decisiones dentro del entorno empresarial para poder adaptarse a este cambiante y complejo mundo (Acero, 2011).

### Proceso Administrativo

El proceso administrativo es una herramienta fundamental para el trabajo que ejercen los administradores dentro de una empresa. Los elementos que lo integran permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización a llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa mediante la aplicación de estas cuatro etapas la organización puede alcanzar sus objetivos u metas plasmadas en un futuro; el cual será a corto o largo plazo según lo haya estipulado la empresa.

La planeación es un proceso que se llevara a cabo en un futuro; esta puede ser formal e informalmente, la cual se la puede caracterizar como la más importante. En esta etapa se debe indicar dónde estamos, hacia donde nos dirigimos, que debes hacer para lograr nuestras metas; es muy importante también la realizar una determinación de las metas que





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



quiere alcanzar la organización, las estrategias que se tomaran en cuenta para el logro de sus objetivos, y así mismo las estratégicas que se llevaran a cabo para el cumplimiento de sus metas.

La organización es aquel mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa. Es decir, en esta etapa se realiza una estructura en la que se delimitan las funciones, jerarquía, y actividades necesarias para que se pueda cumplir con los objetivos. Mediante la sistematización las actividades y los recursos de la empresa deberán estar coordinados con la finalidad de realizar un trabajo eficiente, la organización debe dividir, designar funciones con el único fin de que se procure la especialización.

La dirección es un proceso donde influye la motivación a las personas para que realicen sus actividades orientándolas hacia las metas organizacionales, es decir, conducir el talento y esfuerzo de los demás para conseguir los resultados esperados; en esta etapa la persona que está al mando es aquella que tiene que tener la facultad de mandar y tomar las decisiones dentro de la empresa, en otras palabras es aquella persona que debe emplear los tres mecanismos que son la autoridad, el poder y la influencia.

El control significa comparar el desempeño real con lo esperado; con la finalidad de determinar variaciones. Estas variaciones son posteriormente analizadas, determinado cuales fueron aquellas causas que impidieron que no se cumpla con lo esperado; una vez que se detectaron las causas se procede a estudiarlas y volver a encaminar el plan de acción. Se le llama proceso administrativo porque se planea, organiza, dirige y controla; en el caso que no se logren los resultado esperados, se realiza un nuevo plan o se reajusta con el único fin de alcanzarlos. (Ricalde, 2014).

Importancia de la administración



El éxito de la organización dependerá de la efectividad de una buena administración. Esto favorece a la integración de equipos de trabajos y buenas relaciones humanas; así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; esto también indica los obstáculos que se deben vencer y determinar soluciones para los problemas que sean detectados. La administración determina los objetivos y emplea con eficiencia los recursos de acuerdo con la planeación, organización, dirección y control las cuatro fases del proceso administrativo (Ricalde, 2014).

### Objetivos de la administración

La administración persigue fines integrales, que generalmente se ubican como:

- **Objetivos sociales**

Son los fines que busca alcanzar la administración para contribuir al bienestar de la sociedad.

- **Objetivos económicos**

Son los fines que la administración persigue para lograr obtener beneficios económicos en el organismo que se lleva a cabo.

- **Objetivos organizacionales**

La administración coordina los recursos de la empresa, por tal motivo, uno de los fines básicos es optimizar la coordinación de los recursos de la empresa que se trate (GONZÁLEZ, 2015).

### Característica de la administración



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



La administración es una herramienta en la cual se planea, organiza, direcciona y se controla las diferentes actividades para así lograr la meta propuesta por la organización. En la administración se realiza una se identificación donde se determinan las características particulares en las que tenemos las siguientes:

- La universalidad: la administración es aplicada en todo organismo social existente sean estos nacionales e internacionales, públicas o privadas de todos los giros y tamaños.
- Especificidad: la administración es un proceso que tiene que tener un carácter específico, es decir, es el medio por el cual se hará efectivo el cumplimiento de los objetivos con la realización de un trabajo eficiente., por lo consecuente no puede confundirse con otras ciencia o disciplinas a fines.
- Unidad temporal: la administración esta integra por etapas, fases o elementos los cuales serán aplicados en el lapso de un tiempo determinado para que la organización cumpla su meta.
- Unidad jerárquica: todas aquellas personas que tiene un carácter de liderazgo son aquellas que ocuparan los diferentes niveles de la administración.
- Interdisciplinariedad: la administración es un proceso el cual se relaciona con los conocimientos llevados a la excelencia y eficiencia del trabajo.
- Valor instrumental: la administración está enfocada o encaminada a cumplir el objetivo deseado.
- Flexibilidad: la administración es aquella que se adecua a las diferentes necesidades con el fin de satisfacer las expectativas del organismo social (González, 2014).



## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

### Tipo de investigación

- Investigación cualitativa: es aquella que ayudo a reunir una gran cantidad de información útil, en la cual se realizó un análisis de la situación en torno al problema, comparando las diferentes características de las variables estudiadas y como estas se relacionan entre sí.
- Investigación descriptiva: mediante esta investigación se llegó a conocer más a fondo la situación entorno al problema, describiendo cada una de sus características identificando la relación que existe entre las dos variables de estudio.

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- Método inductivo: se utilizó este método porque es aquel que parte desde lo particular a lo general, es decir, es el que ayudo a mostrar una visión más amplia sobre la problemática, estableciendo definiciones más claras de cada variable.
- Método deductivo: es aquel que parte desde lo general hacia lo particular, en otras palabras, se puede decir, que es aquel que ayudo a establecer conclusiones más concretas y específicas con relación al problema en estudio.

### TÉCNICAS APLICADAS

- Observación: mediante esta técnica se pudo observar el objeto en estudio, ayudando a examinar atentamente el fenómeno, para luego recabar la información necesaria sobre las dificultades, y que estas sean sometidas a un análisis.



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



- Entrevista: estaba dirigida a 6 funcionarios del departamento de Secretaría General de la facultad, el cual está conformado por 5 secretarías y el director encargado de dicho departamento, brindando información eficaz y precisa, ayudando a conocer las dificultades y falencias existentes en el departamento.
- Encuesta: es una técnica cualitativa mediante la cual se pudo emplear como instrumento el cuestionario que consistía en 7 interrogantes. Las tres primeras preguntas estaban dirigidas a la gestión estratégica corporativa; mientras que las tres interrogantes siguientes pertenecían al proceso administrativo, la última pregunta se formuló en base a una posible solución.

#### RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la entrevista realizada a los funcionarios del departamento se pudo evidenciar que las secretarías no cumplen por completo con las competencias profesionales las cuales son muy importantes para que tengan un mejor desempeño laboral;

la observación fue una pieza clave para conocer los inconvenientes que presentan las secretarías al desarrollar sus actividades y la integración entre compañeros.

Mediante la encuesta realizada se pudo comprobar la necesidad que tienen las secretarías en cuanto a que es la gestión estratégica corporativa y como incorporarla en sus actividades mediante talleres de capacitación. En base a estos resultados obtenidos se puede decir que con la aplicación de la gestión estratégica corporativa y los procesos administrativos la institución se encaminará a lograr sus metas.

#### SITUACIONES DETECTADAS

Mediante este estudio de caso se pudo identificar que las secretarías del departamento de secretaría general no tienen una buena organización al momento de proponer



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



estrategias lo que dificulta que el superior encargado de dicho departamento no pueda tomar las mejores decisiones, para saber qué estrategia sería la más conveniente para poder elevar el rendimiento de la institución y así poder alcanzar aquella visión establecida.

La encuesta proporciono información valedera que ayudo a reconocer la situación que se está viviendo en torno al problema conociendo las dificultades existentes en el personal que labora en aquel departamento esto se debe a la falta de conocimiento en cuanto que es la gestión estratégica corporativa como poder aplicar cada una de sus etapas y así cumplir con el proceso administrativo.

Las competencias profesionales que se cumplen en el departamento de secretaría general de la facultad de Ciencias Jurídicas, son las de organizar, administrar, elaborar, y emitir información, proporcionar apoyo administrativo, ejercer una serie de funciones, abarcando la redacción de correspondencia, correos electrónicos, responder a las preguntas y peticiones que tienen los estudiantes y demás funcionarios de las instituciones incluyendo la atención de los mismo.

El jefe encargado del departamento de secretaría general no considera importante a la gestión estratégica corporativa dentro de la institución y que esta no interviene en nada en el cumplimiento del proceso administrativo debido a que él tomaba las decisiones más convenientes para el estableciendo estrategias que no se direccionan en el alcance de un buen rendimiento por parte del establecimiento afectado directamente al productividad de la Universidad lo que conlleva que esta no pueda plasmar en un futuro la visión anhelada.



## SOLUCIONES PLANTEADAS

Una buena planificación es la clave primordial para que la institución establezca una visión ya sea de corto o largo plazo y por ende esta marche bien por ellos es importante que las secretarias mantengan un buen ambiente laboral, trabajo en equipo, comprometiéndose con sus actividades y estas estén enfocadas hacia un solo propósito el cual es que la institución alcance aquella visión deseada y esto se lo puede lograr mediante un diagnóstico de las estrategias ejecutar.

También es importante establecer un plan de acción para que sea factible el alcance las metas y objetivos propuestos por parte de la institución, en este plan se debe definir la postura que deberá tomar el jefe encargado del departamento el cual va a ejecutar cada tarea, para ello es importante que tenga bien organizada cada una de las actividades para que estas puedan ser cumplidas por orden significativo

Es importante la realización de un análisis y seguimiento de cada una de las actividades a desempeñar para ver con que eficacia se están efectuando para que así el superior pueda tomar decisiones si la situación lo amerita, en este proceso las actividades entran a una etapa de evaluación, para comprender si el plan de acción implementado es viable o no mediante esto se conocerá si están siendo alcanzados los objetivos.

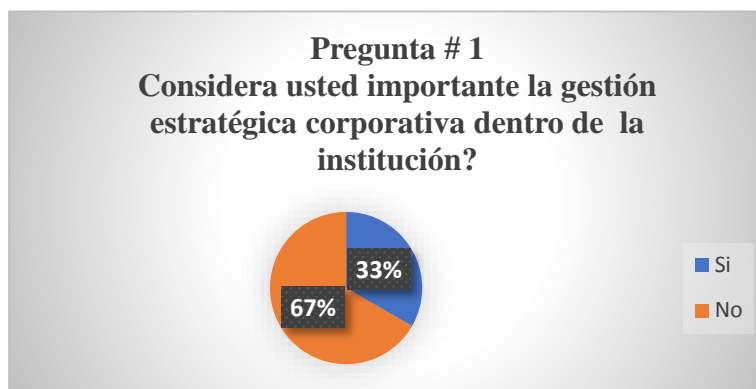
## RESULTADOS OBTENIDOS



**1. ¿Considera usted importante la gestión estratégica corporativa dentro de la institución?**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.º 1** Gestión estratégica



**Fuente:** Verónica Galeas N

**Análisis:**

En los resultados obtenidos por medio de esta interrogante se puede distinguir que el 67% de los encuestado manifestaron que no es importante la gestión estratégica para la institución mientras que un 33% si la considero importante.

**Interpretación:**

Mediante estos datos se pudo comprender que las secretarias del departamento de secretaría general de la facultad no consideran importante la gestión estratégica por lo tanto se puede deducir que existe un gran déficit al momento de establecer estrategias competentes para el buen rendimiento de la institución.

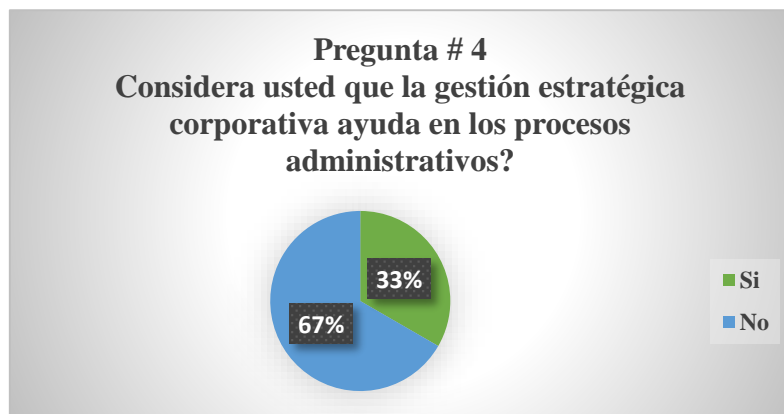




**4. ¿Considera usted que la gestión estratégica corporativa ayuda en los procesos administrativos?**

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

**Gráfico N.º 2** Proceso administrativo



**Fuente:** Verónica Galeas N.

**Análisis:**

Mediante la encuesta realizada los datos que se obtuvieron fueron los siguientes el 67% de los encuestados afirmaron que la gestión estratégica no ayuda en absoluto en los procesos administrativos mientras que un 33% manifestó todo lo contrario.

**Interpretación:**

En esta interrogante se pudo entender que los encuestados no consideran que la gestión estratégica aporta en el cumplimiento de los procesos administrativo por el motivo que desconocen que es la administración estratégica corporativa por ello no la consideran importante.



## **CONCLUSIÓN**

Mediante los resultados obtenidos por parte de la encuesta efectuada a las secretarías del departamento de Secretaría General, las situaciones detectadas y soluciones planteadas en base a la problemática se puede deducir lo siguiente:

- ❖ Que los funcionarios del departamento de secretaría general no consideran importante la gestión estratégica corporativa y que esta no incide en nada con los procesos administrativos aplicados en dicho departamento. Debido a esto se deduce que el departamento no cuenta con un plan estratégico para poder realizar las actividades lo que da como resultado que no se lleve a cabo por completo el proceso administrativo afectando directamente a la meta que quiere alcanzar la facultad.
- ❖ Es importante destacar la influencia que tiene la gestión estratégica corporativa dentro de la institución, debido a que ayudará a que las secretarías cumplan con las competencias profesionales estipuladas en el departamento, de esta manera se verá una mejora en la realización de sus actividades cotidianas. Mediante esto los procesos administrativos se encaminarán hacia la meta deseada.
- ❖ Se recomienda que en la facultad de ciencias jurídicas se implementen capacitaciones y mediante talleres el personal de trabajo pueda entender la importancia de la gestión estratégica en los procesos administrativos de la institución, también creando un plan de acción de cada actividad y que estas giren alrededor de cumplir el objetivo del establecimiento educativo, sometiendo a cada actividad por un proceso de evaluación.



## **BIBLIOGRAFÍA**

- Acero, L. C. (2011). *Dirección Estratégica*. ECOE EDICIONES.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. Mexico : Pearson Prentice Hall.
- González, A. C. (2014). *PROCESO ADMINISTRATIVO* . Mexico : GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A. DE C.V.
- González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo* (segunda edición ed.). (J. E. Callejas, Ed.) Mexico, Mexico: PATRIA S.A de C.V.
- Hernández, Z. T. (2014). *ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA* . Mexico : GRUPO EDITORIAL PATRIA .
- Ricalde, M. d. (2014). PROCESO ADMINISTRATIVO. En M. d. Ricalde, *PROCESO ADMINISTRATIVO* (pág. S/N). Mexico: editorial digital UNID.
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert.Jr., D. R. (1996). *Administración* . Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Barranco,F.J. (1993)PLANIFICACION ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS. (pág. S/N). Madrid: editorial Piramide.
- Ansoff, H. I. (1976). LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA. Pamplona : Universidad de Navarra.
- Aguirre, A.,Castillo, A. M y Tous. D. (1991).ADMINISTRACION DE EMPRESAS. Malaga: editorial Edinford.



# ANEXOS



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



**ANEXOS 1. ENCUESTAS ORIENTADAS A LAS SECRETARIAS**

Encuestas orientadas a las secretarias del departamento de la Secretaría General de la Facultad De Ciencias Jurídicas Sociales Y De La Educación.

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica corporativa y los procesos administrativos de las secretarias del departamento de secretaría general de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación.

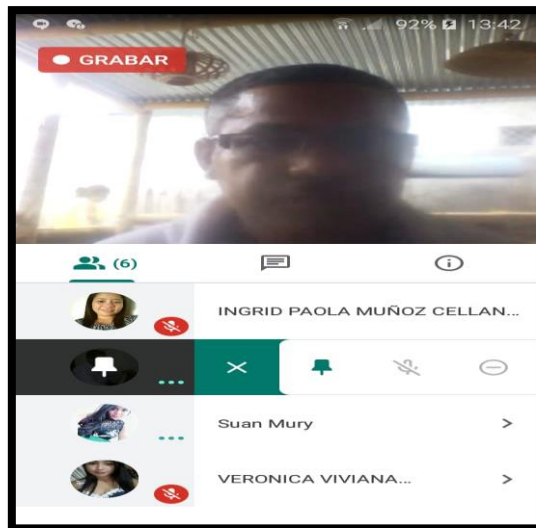
**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente las preguntas y conteste con una x la respuesta correcta.

N.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Considera usted importante la gestión estratégica corporativa dentro de la institución?		
2	¿Cree usted que la gestión estratégica corporativa ayudaría alcanzar la misión de la institución?		
3	¿ Se planifica estratégicamente la gestión administrativa de la facultad?		
4	¿Considera usted que las gestión estratégicas corporativas ayudan en los procesos administrativos ?		
5	¿El personal que labora en el departamento de secretaria realiza actividades en equipo de la gestión administrativa?		
6	¿Cree usted que la gestión corporativa ayuda en la ejecución de los procesos administrativos?		



## ANEXO 2.



**Foto.1** – Socialización de nuestro tutor de estudio de caso por medio online.

## ANEXO 3.

**Cuestionario**  
Conteste las siguientes preguntas

1. ¿Considera usted importante la gestión estratégica corporativa en la institución?

Sí  
 No

Borrar selección

2. ¿Cree usted que la gestión estratégica corporativa ayudaría alcanzar la misión de la institución?

Sí  
 No

Borrar selección

3. ¿Se planifica estratégicamente la gestión administrativa de la facultad?

Sí  
 No

Borrar selección

**Foto. 2**\_ Con este formulario se encuestó a las Secretarías del departamento de Secretaría General.