UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de

Licenciada en Secretariado Ejecutivo

MODALIDAD: INVESTIGACIÓN

TEMA:

El trabajo en equipo y la calidad de la gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí en el periodo de enero a junio del 2016

AUTORES:

S.E MARITZA MONSERRATE ANCHUNDIA DELGADO

S.E JESSICA MARICELA ARTEAGA CEDEÑO

TUTORA:

Psi. Ind. MARÍA ALEXANDRA GUTIÉRREZ IZQUIERDO

PORTOVIEJO – MANABÍ- ECUADOR

2016

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño infinito.

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto, dándome vida y salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Zoila Delgado Alcívar, por su apoyo incondicional por ser una guerrera padre y madre, por demostrarme que la perseverancia es la clave del éxito. A mis hermanos/as Joel y Génesis Anchundia, quienes han sido mis mejores amigos y haberme entendido en buenos y malos momentos.

A mi esposo Álvaro Macías por su apoyo y comprensión durante todos estos años de estudio, a mi hija Carmen Macías, ya que sin su sonrisa que me daba fuerzas para seguir jamás habría logrado este triunfo.

A mi segunda madre Glenda Anchundia, gracias a sus consejos y apoyo a lo largo de estos años. A mis familiares: mis Ángeles Miriam, Nelly, Graciela y Carmen quienes siempre me han apoyado y brindado cariño incondicional. Y no me puedo ir sin antes decirles, que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado. Tantas desveladas sirvieron de algo y aquí está el fruto. Les agradezco a todos ustedes con toda mi alma el haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Los quiero mucho y nunca los olvidare.

Maritza Monserrate

Dedicatoria

Hoy después de un arduo esfuerzo y con mayor respeto quiero dedicar mi trabajo:

A mis padres por brindarme siempre todo el apoyo, el cariño, el amor, la felicidad y la confianza; por procrear una familia unida y feliz, por ser una guía perfecta ya que ellos constituyen la razón de mí lucha.

A mis hermanas, mi hijo y mi esposo por incentivarme en mis estudios porque sabemos que el esfuerzo da plenamente sus recompensas y que no son los títulos sino las acciones las que hacen que brillemos.

A mis familiares, amigo/as, profesores/as por compartir mis alegrías y las cosas lindas de la vida, porque no hay ascensor a la felicidad, sino que hay que tomar la escalera para vivir pasó a paso con optimismo, perseverancia y sobre todo fe, constancia, dedicación. Fuerza de voluntad y confianza en sí mismo.

Jessica Maricela

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por estar presente en nuestro camino, por ser nuestro motor principal para darnos fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de nuestra vida estudiantil.

A nuestros padres por su ejemplo y apoyo nos enseñaron a no rendirnos ante nada, siempre perseverantes con sus sabios consejos.

A la Psi. Ind María Alexandra Gutiérrez, tutora de tesis por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

A todos nuestros maestros, autoridades y compañeros, por siempre estar ahí guiándonos con sus consejos.

A todos ustedes, gracias los llevaremos en el corazón.

Las Autoras

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Psi. Ind María Alexandra Gutiérrez

CERTIFICO QUE:

La tesis de investidura en Ciencias Humanísticas y sociales, especialidad Secretariado Ejecutivo.

El trabajo en equipo y la calidad de la gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí en el periodo de enero a junio del 2016 es trabajo original de las señoras:

Maritza Monserrate Anchundia Delgado

Jessica Maricela Arteaga Cedeño

El mismo que ha sido realizado bajo mi dirección, por lo que después de reunir los requisitos estipulados en el reglamento de grado y títulos de la Universidad Técnica de Manabí, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Psi. Ind. María Alexandra Gutiérrez

TUTORA DE TESÍS

CERTIFICADO DEL REVISOR

El docente de la Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales Ing. Juan Manuel Gómez, como revisor de evaluación y sustentación de la tesis en la modalidad investigación.

"El trabajo en equipo y la calidad de la gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí en el periodo de enero a junio del 2016."

Certifico que:

Las egresadas: Maritza Monserrate Anchundia Delgado y Jessica Maricela Arteaga Cedeño han realizado este trabajo de tesis bajo nuestra supervisión y vigilancia, y después de haber realizado los respectivos seguimientos y acompañamientos, damos fe que han cumplido a cabalidad con todos los requisitos que exige el reglamento de graduación de la universidad.

Ing. Juan Manuel Gómez

REVISOR DE TESÍS

DECLARACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS AUTORES

Las egresadas: Maritza Monserrate Anchundia Delgado y Jessica Maricela Arteaga Cedeño de la Escuela de Secretariado Ejecutivo:

Acogidos al reglamento de graduación de la Universidad Técnica de Manabí en la modalidad de Investigación, titulado:

“El trabajo en equipo y la calidad de la gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí en el periodo de enero a junio del 2016.”

Nos responsabilizaremos del contenido de la tesis y declaramos, que es un trabajo original perteneciente a los autores antes mencionados sin derechos a reproducción por terceros.

Es todo lo que podemos decir en honor a la verdad.

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGS

CAPÍTULO I **1**

1. INTRODUCCIÓN – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.2 ANTECEDENTES 2
1.3 JUSTIFICACIÓN 5
1.4 OBJETIVOS 7
1.4.1 GENERAL 7
1.4.2 ESPECÍFICOS 7

CAPÍTULO II **8**

2.1. MARCO TEÓRICO. 8
2.1.1 TRABAJO EN EQUIPO 8
2.1.1.2 EQUIPO 10
2.1.1.3 FORMACIÓN DE UN EQUIPO 11
2.1.1.4 FUNCIONES DE LOS EQUIPOS 12
2.1.1.5 VENTAJAS DE TRABAJAR EN EQUIPO 13
2.1.1.6 FACTORES QUE OBSTACULIZAN EL TRABAJO EN EQUIPO 13
2.1.1.7 FACTORES QUE FAVORECEN EL TRABAJO GRUPAL 17
2.1.1.8. MODELO DE TRABAJO EN EQUIPO 18
2.1.2 COMUNICACIÓN 19
2.1.2.2. TIPOS DE COMUNICACIÓN 19
2.1.2.3 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN 21
2.1.2.4 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN 21
2.1.2.5 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 21
2.1.2.6 FORMAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 22
2.1.3 LIDERAZGO 23
2.1.4 LA COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO 24

2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA 26
2.2.1.1 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA 26
2.2.1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFICIENTE 27
2.2.2. CALIDAD DE GESTIÓN 27
2.2.2.1 EL PRINCIPIO DE LA CALIDAD 28
2.2.2.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD 28
2.2.3 PROPÓSITO DE LAS ORGANIZACIONES 29
2.2.4 LAS NORMAS ISO 30
2.2.5 SATISFACCIÓN LABORAL 30
2.2.6 CAPACITACIÓN 31

CAPÍTULO III **33**

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES 33
3.2 TIPO ESTUDIO 33
3.3. MÉTODOS. 34
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 34
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA 34
3.5.1 POBLACIÓN 34
3.5.2 TIPO DE MUESTRA 34
3.5.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA 35
3.6 RECURSOS 35

CAPÍTULO IV **36**

4.1 ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 36
4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN 36
4.2 ALCANCE DE LOS OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS 78

CAPÍTULO V **81**
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 81

5.1. CONCLUSIONES 81
6. PRESUPUESTO 83
7. CRONOGRAMA VALORADO DE ACTIVIDADES 2016 84
8. BIBLIOGRAFÍA 85
ANEXOS 88

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

CUADRO Y GRÁFICO	1	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	38
CUADRO Y GRÁFICO	2	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	40
CUADRO Y GRÁFICO	3	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	42
CUADRO Y GRÁFICO	4	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	44
CUADRO Y GRÁFICO	5	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	46
CUADRO Y GRÁFICO	6	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	48
CUADRO Y GRÁFICO	7	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	50
CUADRO Y GRÁFICO	8	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	52
CUADRO Y GRÁFICO	9	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9	54
CUADRO Y GRÁFICO	10	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	10	56

ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS

CUADRO Y GRÁFICO	1	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	58
CUADRO Y GRÁFICO	2	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	40
CUADRO Y GRÁFICO	3	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	42
CUADRO Y GRÁFICO	4	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	64
CUADRO Y GRÁFICO	5	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	66
CUADRO Y GRÁFICO	6	68
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	68
CUADRO Y GRÁFICO	7	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	70
CUADRO Y GRÁFICO	8	72
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	72
CUADRO Y GRÁFICO	9	74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9	74
CUADRO Y GRÁFICO	10	76
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	10	76

Resumen

Contextualmente, se asume que un equipo se caracteriza por la identificación con el logro de los objetivos, aceptación de los roles, comunicación clara y fluida, involucramiento de diversos componentes afectivos; espontánea colaboración y ayuda mutua; cohesión, afinidad e identificación; conciencia de grupo y buenas relaciones interpersonales. Para ello se requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido. Por ello, es importante definir que el uso de herramientas de comunicación organizacional como estrategia se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos; creando una imagen e identidad propia. Esta referencia contextual, induce al reconocimiento del problema que existe en la Universidad Técnica de Manabí en cuanto al trabajo en equipo en el área de secretaria que están afectando la calidad de servicio que brinda la Institución; en atención a ello se llevó a efecto la propuesta denominada: "El trabajo en equipo y la calidad de la gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí"; para ellos se estableció el objetivo general: Establecer los factores que influyen en el trabajo en equipo y como inciden en la calidad de la gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí mediante el levantamiento de información con el fin de potenciar la calidad de su gestión.; sumando a ello los objetivos específicos que consolidan la propuesta con un marco teórico fiable y científico que garantiza la obtención de resultados confiables; tales como: Identificar los

factores que influyen en el trabajo en equipo de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, Determinar el nivel de la calidad de gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí. Presentar un plan de capacitación para el fortalecimiento de los factores que influyen en el trabajo en equipo de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

Ante ello se sugiere que: Se deben promover continuamente capacitaciones que permitan fortalecer y mantener una buena comunicación, desarrollar en los Directivos un liderazgo transformador que motive a trabajar en equipo a las secretarias para que sigan entregando resultados eficientes y mejorando continuamente su calidad de gestión.

Por lo que es necesario aportar con nuestro trabajo al plan de capacitación de la institución, que permita tomar en cuenta y fortalecer aquellos factores que están influyendo en el trabajo en equipo de las secretarias de los diferentes departamentos de la U.T.M.

Sumary

Contextually, it is assumed that a team is characterized by identification with the achievement of the objectives, acceptance of roles, clear and fluid communication, involvement of various affective components; spontaneous collaboration and mutual assistance; cohesion, affinity and identification; group awareness and good interpersonal relations. This requires the mobilization of internal and external resources, of certain knowledge, skills and abilities that allow an individual adapt and achieve with others in a situation and in a context given a role is required. It is therefore important to define the use of tools of organizational communication as a strategy has become one of the cornerstones of the companies, because through it there is a better rapport between internal actors and this is reflected to the public external; creating a self-image and identity. This contextual reference, leads to recognition of the problem that exists in the Technical University of Manabí as teamwork secretary in the area that are affecting the quality of service provided by the institution; In view of this proposal it took effect called "The teamwork and quality of the administrative management of the secretaries of Manabí Technical University"; for them the overall goal was set: To establish the factors influencing teamwork and quality of the administrative management of the secretaries of the Technical University of Manabí .; adding to it the specific objectives that strengthen the proposal with a reliable and scientific theoretical framework that ensures obtaining reliable results; such as: defining the factors that affect teamwork, identify the strengths and weaknesses of teamwork and evaluate the quality of the administrative management of the executive secretaries of the Technical University of Manabí. Before it is suggested that: We must continuously promote values that maintain good communication and practice a suitable

leadership that encourages teamwork secretaries to continue delivering efficient results and continuously improving quality management.

Capítulo I

1. Introducción – Planteamiento del Problema

El gran cambio que han experimentado las organizaciones a lo largo de estos últimos años ha fomentado una manera de trabajar más colaborativa y cooperativa. Si hasta ahora se podía organizar el trabajo de manera individual, hoy en día hace falta que dos o más trabajadores interactúen entre ellos para conseguir unos determinados resultados. La complejidad de las organizaciones implica trabajar a través de objetivos comunes, en función de unos roles adquiridos o unas funciones predeterminadas. La gran complejidad del mundo laboral y la innovación generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad. Y es a través de los equipos donde se pueden desarrollar todas estas características.

En el Ecuador en muchas de las organizaciones tanto públicas como privadas se evidencian determinados factores que impiden el cumplimiento del verdadero objetivo de lo que es trabajo en equipo y a su vez cómo termina influyendo en la calidad de la gestión administrativa de un departamento, estos factores están presentes ante la ausencia de una planificación departamental, el no tener metas claras de lo que se quiere lograr en el área o en la organización, el tipo de liderazgo, la comunicación, incluso hasta las condiciones de trabajo etc. Todos estos factores en cuestión influyen en las diferentes actividades laborales que ejecutan los colaboradores provocando que sean improductivas.

En la provincia de Manabí, las Instituciones Públicas no son indiferentes ante esta situación ya expuesta, según las evaluaciones de desempeño, herramienta de control que es

manejado por un sistema del servicio público de cada institución nos indica que en ciertos departamento de servicio al usuario desconocen sus funciones o simplemente no pasaron por una buena inducción específica del puesto , cada colaborador ejecuta su tarea como considera, ejecuta sus tareas de manera independiente sin retroalimentación adecuada por su jefe o supervisor, lo que ocasiona graves problemas de productividad, provocando que estas instituciones proyecten una mala imagen y a su vez no sean competitivas en relación con las demás empresas del sector público.

En la Universidad Técnica de Manabí existen problemas en cuanto al trabajo en equipo en el área de secretaria que están afectando la calidad de servicio que brinda la Institución, por tal razón el propósito de esta investigación es establecer los factores que están presente al momento de trabajar en equipo y en qué nivel puede afectar a la gestión de calidad administrativa de las secretarias, las causas que afectan la realización de las diversas actividades, con el fin de proponer acciones estratégicas que permitan dar solución a la problemática existente.

1.2 Antecedentes

En el transcurso de la historia de la humanidad el hombre en su relación de convivencia con sus semejantes y su requerimiento de satisfacer las necesidades de vestido, alimento, vivienda, seguridad entre otras, ha buscado maneras de organizarse en grupos, es decir en sociedades o pueblos donde cada uno de los integrantes cumpliera con tareas específicas de acuerdo a sus talentos unos dedicándose a la agricultura, a la caza, al comercio, a la pesca, así se puede decir que la formación de equipos de trabajo en la gestión administrativa es una actividad que se ha venido realizando a través de la historia del hombre .

Las organizaciones contemporáneas están experimentando una profunda transformación, debido a las presiones para una competencia global, la necesidad de consolidar modelos administrativos en ambientes dinámicos, inciertos y complejos, con la necesidad de innovación exigiendo modificaciones en la estructura de trabajo tradicional configurado en torno a los individuos y adaptándolo a diseños organizacionales orientados al cambio y basados en equipo, estos grupos satisfacen necesidades aportando la diversidad en conocimientos, habilidades y experiencias que permiten dar respuesta rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados, de este modo el éxito de las organizaciones y la producción global de conocimiento depende en gran medida de la eficacia de los equipos.

Tal es el caso que en la Universidad de Buenos Aires se elaboró una tesis con el tema "El trabajo en equipo y su impacto en la organización" en la que identifican que el problema actual en las organizaciones se basa en que el trabajo en equipo es desordenado y sin la motivación adecuada para llegar al objetivo; y del que se obtiene como conclusión que, el trabajo en equipo que forma una organización es indispensable para el éxito de la misma, y proponen que los miembros que realizan el trabajo en equipo interactúen de tal manera que los vínculos que se establezcan garanticen la eficacia del buen funcionamiento y la posibilidad de solucionar los conflictos que vayan produciéndose de manera que den lugar a una tarea grupal mancomunada que favorezca el buen desempeño empresarial.

Así mismo también se toma como referencia la tesis de la Universidad Militar de Nueva Granada de Bogotá, titulada "La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales", en la que indican que el trabajo en equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es

sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad. Por lo que llegan a la conclusión de que el trabajo en equipo es una herramienta donde se puede llegar a conocer las capacidades, limitaciones, formas de pensar y de enfrentar diferentes situaciones, por cada uno de los que integran el equipo de trabajo y proponen que este se base en la tolerancia por la diferencia, el respeto, convivencia, permitiendo sacar un provecho de una forma más eficiente a cada una de las ideas que individualmente no tendrían impacto en la empresa. Para ello tienen como propuesta de mejora que se debe fortalecer el carisma y las habilidades del Líder, con el fin de promover su motivación e interés por mantener excelentes resultados en la organización, fomentando la interacción y el respeto entre los líderes y los miembros del equipo de trabajo, porque se genera un ciclo de confianza, claridad, comunicación y objetivos claros que permiten un desempeño reflejado en la producción en beneficio de la organización.

Actualmente, se trabaja con profesionales por desarrollar competencias o habilidades en liderazgo, comunicación, compromiso, etc. Las distintas generaciones existentes comparten valores, ideas, formas de comunicarse y de hacer las cosas el cual establecen vínculos de convivencia complejos de relación.

En el Ecuador también se han realizado trabajos investigativos sobre la importancia del trabajo en equipo, como ejemplo encontramos la tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. Ltda, de la ciudad

de Ambato", en la que se establece que los métodos de comunicación, los estilos de liderazgo y los incentivos a los trabajadores forman parte del clima organizacional de la empresa ya que son los que impulsan al trabajador a desempeñar un buen trabajo. Por lo cual tienen como propuesta de mejora implementar un programa de mejoramiento del clima organizacional que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos en las relaciones de los miembros de la organización, tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación, lo que permitirá a la empresa lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.

En la Universidad Técnica de Manabí no existen estudios anteriores que permitan tener datos sobre el trabajo en equipo y cómo influye en la calidad de gestión administrativa de las secretarías ejecutivas de la institución. Son estos implicantes que caracterizan la discusión y enfatizan contextualmente las debilidades y necesidades diversas que asisten a esta institución.

1.3 Justificación

El ser humano por naturaleza busca formarse en grupos con los cuales referenciarse por diferentes motivos, familiares, religiosos, sociales y por empatía, en este sentido la importancia del trabajo en equipo se fundamente en los roles de los participantes refiriéndose al conocimiento, experiencia o habilidades, que permite la consecución de los resultados esperados, siendo la comunicación uno de los factores que permite mantener una relación laboral en armonía a todos los integrantes, además el liderazgo es un aspecto que permite motivar y animar a los integrantes, así mismo el reconocimiento consiste en que cada miembro

perciba que resalta de su trabajo, y el compromiso organizacional que cada integrante establece para que se cumplan las obligaciones establecidas por la institución.

De esta manera la investigación realizada se justifica ante la presencia de complicaciones para lograr trabajar en equipo con las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, sumado a los problemas presentes en las relaciones interpersonales, el adecuado manejo o mediación de los conflictos, no tener de manera clara las metas, objetivos y visión, tanto del departamento como de la organización.

Por tal razón surge la necesidad de realizar esta investigación ya que tiene la finalidad de establecer los factores determinantes que influyen en el trabajo en equipo y como estos puedan incidir en la gestión de calidad de las secretarias, nuestro objetivo es proponer alternativas de mejora para esta área y fortalecer sus habilidades de trabajar en equipo, para que puedan beneficiarse tanto los docentes como los estudiantes de la institución educativa, con el fin de brindar un servicio de calidad.

El desarrollo de la investigación es posible debido a que cuenta con el respaldo de las autoridades, cuerpo docente y secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, además de los recursos financieros indispensables y la bibliografía pertinente que correrán por cuenta de las autoras de la investigación.

La investigación es importante debido a que busca solucionar una problemática latente que existe en cuanto al trabajo en equipo de las secretarias, mediante este estudio se busca desarrollar acciones estratégicas que permitan fortalecer las relaciones que produzcan efectividad en los procesos administrativos que se realizan, con el objetivo de que la

Universidad Técnica de Manabí brinde un servicio de calidad a los estudiantes, docentes y autoridades que acuden a esta institución.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Establecer los factores que influyen en el trabajo en equipo y como inciden en la calidad de la gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí en la ciudad de Portoviejo.

1.4.2 Específicos

- Identificar los factores que influyen en el trabajo en equipo de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
- Determinar el nivel de la calidad de gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
- Presentar un plan de capacitación para el fortalecimiento de los factores que influyen en el trabajo en equipo de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

Capítulo II

2.1. Marco Teórico.

2.1.1 Trabajo En Equipo

El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo "coordinado" en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta. Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

> Es un número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida. Estas personas deben poseer destrezas y conocimientos específicos, para que se comprometan y desarrollen sus competencias en función del cumplimiento de una meta común para la institución, produciendo resultados de alta calidad. Katzenbach y K. Smith. (2000).

El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo "coordinado" en el que los participantes intercambian experiencias, respetan sus roles y funciones para lograr objetivos comunes al realizar una tarea en conjunto. Viel, Benjamin (2006). Es importante trabajar en equipo porque se reúnen experiencias y habilidades que superan la individual, se verifica cruzamiento de funciones aumenta la creatividad, mejora la aptitud para adaptarse al cambio y es más estimulante.

> En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores.
> Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido. (Gilmore,C. & Moraes, 2002).

“El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común. Es el combustible que le permite a la gente común obtener resultados poco comunes.”-Andrew Carnegie. (2001).

En los equipos de trabajo, establecen una serie de reglas que permiten tener claros los comportamientos y roles de los miembros, estas permiten a cada individuo integrarse con los demás y responder apropiadamente causando una fuerza que integra al grupo y su cohesión se traduce en la colaboración y el sentido de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

De esta manera trabajos investigativos como el de la Universidad Militar Nueva Granada con el tema “La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales” se menciona que el trabajo en equipo esta denominado como un modelo de gestión que permite evidenciar resultados de una manera eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se convierte en un patrón de imitar, estará finamente ligado a un positivo liderazgo, de lo contrario nos encontramos ante un grupo de trabajo en el que se cumplan resultados, pero a largo plazo. Cuando se habla de trabajo en equipo el ejemplo más acertado es un equipo de fútbol, debido a que en este deporte todos sus jugadores deben interactúan, participar y estar unidos, pues la alianza de estos factores permite que todos los jugadores se alineen y entiendan la importancia de trabajar en torno al mismo objetivo, y de esta manera esta investigación se enfoca en una serie de alternativas a tener en cuenta en las organizaciones, donde los líderes sean motivadores, recursivos, comprometidos y con objetivos claros que orienten a sus equipos al desarrollo de sus capacidades, habilidades y conocimientos en beneficio de las empresas.

2.1.1.2 Equipo

Un equipo se construye a través de unos procesos, que permiten a sus miembros adquirir una serie de competencias (un saber hacer y un saber comportarse).

> "Un equipo de trabajo es la cantidad de personas agrupadas para la ejecución de una actividad determinada, para que crezca y desarrolle toda su actividad, los integrantes del equipo deben aceptar que son parte de él cumpliendo su rol administrativo" menciona Acosta (2011, p.82).

De esta manera se puede analizar que el trabajo en equipo juega un papel fundamental en los procesos administrativos, de este depende el desarrollo adecuado de las actividades que realiza la institución, basándose en el cumplimiento del rol que cada uno de sus miembros debe realizar de manera eficiente y así la unión de todos los procesos determinan el alcance de objetivos y la calidad del trabajo ejecutado.

Trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido.

La no disposición de aquellos elementos por algunos individuos puede obstaculizar en un equipo la consecución de sus objetivos, definidos para alcanzar los resultados previstos, y consecuentemente, dificultar su integración en las dinámicas organizacionales donde se haya adoptado. El funcionamiento del sistema, requiere la competencia de todos y cada uno de sus componentes para el desarrollo de los procesos e interacción dirigidos a la producción conjunta de un resultado. Es posible, entonces, afirmar que cuando tratamos el trabajo en

equipo se activa una competencia, al requerir la acción pertinente en un contexto particular, eligiendo y movilizando un doble equipamiento de recursos: personales externos.

> "El gran cambio que han experimentado las organizaciones a lo largo de estos últimos años ha fomentado una manera de trabajar más colaborativa y cooperativa. Si hasta ahora se podía organizar el trabajo de manera individual, hoy en día hace falta que dos o más trabajadores interactúen entre ellos para conseguir unos determinados resultados. La complejidad de las organizaciones implica trabajar a través de objetivos comunes, en función de unos roles adquiridos o unas funciones predeterminadas. La gran complejidad del mundo laboral y la innovación generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad. Y es a través de los equipos donde se pueden desarrollar todas estas características." (Kozlowski et Ilgen, 2006).

Aquí radica la importancia del trabajo en equipo ya que solo gracias a ello se pueden alcanzar los objetivos de las instituciones de una manera eficaz, permitiendo que cada uno de sus miembros desarrolle sus capacidades en un área determinada y que de la unión de estas quede como producto un trabajo exitoso.

2.1.1.3 Formación de un equipo

La formación de un equipo como indica Jaques (2014, p. 16) "es un momento decisivo se requiere formar el equipo ideal, en el que los participantes sean amigos, afectuosos unos con otros, que estén motivados, que quieran implicarse de lleno, que muestren una gran disponibilidad y den prioridad al trabajo equipo."

Las instituciones públicas que desarrollan dentro de la formación de los recursos humanos, lo desarrollan mediante equipos de trabajo que se relacionan entre sí por la forma en que realizan las actividades y competencias que tienen en la ejecución de las tareas asignadas.

Algunas empresas usan capacitación en exteriores como indica Dessler (2012, p. 248) “formando el trabajo en equipo, por lo general implica llevar a un equipo de administradores de una empresa a un terreno montañoso y escarpado, ahí aprenden el espíritu de equipo.”

Cuando se realiza un desarrollo de habilidades en administradores y ejecutivos permite mejorar su desempeño enseñándoles conocimientos, cambiando sus actitudes o aumentando sus habilidades, con el objetivo de que se conviertan en buenos lideres para poder conformar equipos de trabajo de calidad.

2.1.1.4 Funciones de los equipos

La integración de un grupo puede servir a nivel organizacional para a) Realizar una tarea compleja, b) Generar soluciones nuevas o ideas creativas, c) Coordinar o vincular las funciones de diversos departamentos, d) Solucionar problemas que requieren de procesar información compleja, e) Facilitar la implementación de decisiones complejas y f) Socializar a los miembros de un grupo o entrenarlos.

El grupo también tiene funciones psicológicas, en este sentido el grupo puede servir para a) Satisfacer las necesidades de filiación, b) Incrementar el sentido de identidad, c) Establecer y comprobar la realidad social, d) Reducir la inseguridad y e) Resolver problemas o realizar tareas del grupo.

Sin embargo no es conveniente integrar un grupo de trabajo cuando a) Las personas no valoran la importancia de la actividad, b) No existe un clima laboral apropiado, c) Solo se le quiere utilizar para lograr un consenso, d) Los datos que permitan tomar decisiones no sean claros o determinantes, e) No existan procedimientos metódicos para analizar la información,

f) No se esté dispuesto a escuchar opiniones contrarias, g) El problema no requiere que se comparta información o se evalúen alternativas, h) El problema se preste para que las decisiones se tomen a partir de valores culturales o i) Si el ambiente corre el riesgo de propiciar lo que se conoce opinión de grupo, es decir la unanimidad.

2.1.1.5 Ventajas de trabajar en equipo

De acuerdo con las definiciones anteriores un equipo es un grupo que se caracteriza por la identificación con el logro de los objetivos, aceptación de los roles, comunicación clara y fluida, involucramiento de diversos componentes afectivos; espontánea colaboración y ayuda mutua; cohesión, afinidad e identificación; conciencia de grupo y buenas relaciones interpersonales.

"Las principales ventajas de trabajar en equipos son mayor productividad, comunicación eficaz, atmosfera de trabajo más estimulante, mayor motivación, división de trabajo más precisa, respeto a las opiniones del equipo". Gil (2012, p.25). Cuando en las empresas se trabaja en equipo se producen un sinnúmero de ventajas que permiten optimizar el proceso administrativo, además el personal se siente motivado, menos cansado, lo que ocasiona que el trabajo sea más productivo. En resumen, en un equipo existe alta productividad y bajo nivel de conflicto interpersonal.

2.1.1.6 Factores que obstaculizan el trabajo en equipo

> "El enemigo principal del trabajo en equipo es un tipo de conducta de las personas que se llama conducta centrada en sí mismo. Esta conducta personal además de que no aporta nada positivo al grupo, es destructiva ya que solo satisface las necesidades de alguien." Aguilar-Morales y Vargas-Mendoza (2010).

En el trabajo en equipo muchas veces existen personas que interfieren con el progreso y alcance de los objetivos comunes, ya que solo piensan en su trabajo individual buscando sus logros personales provocando desestabilidad en el equipo y por ende los problemas laborales, así nacen algunos de los motivos del mal funcionamiento de los equipos que detallamos a continuación:

Falta de estrategia: Un estratega que "piensa unos días y trabaja otros", no está en constante sincronización "ideas – acción" perjudicando el lazo vital de retroalimentación que las une.

La noción que la estrategia es algo que debe generarse en los altos niveles, muy lejos de los detalles de la actividad diaria, es una de las más grandes falacias de la administración estratégica convencional. Un equipo de trabajo cuya estrategia no convierta la teoría de los negocios en desempeño, no alcanzará los resultados deseados. Puesto que la estrategia permite que un equipo de trabajo sea de liberablemente oportunista.

Liderazgo erróneo: El liderazgo tiene poca convicción. Cuando un liderazgo es erróneo los equipos de trabajo comienzan a afrontar dificultades: las actividades dejan de ser productivas, los integrantes del mismo se sienten molestos encadenándose discusiones entre sí.

Los roles y liderazgo no educan impidiendo así el crecimiento en los profesionales de roles inferiores. Es muy normal visualizar altos mando y líderes con falta de dirigencia a los miembros de sus equipos generando poco crecimiento dentro de la organización de sucesores en niveles superiores. Esto produce también falta de motivación en los profesionales.

Errores en la Toma de Decisiones: Los equipos pueden llegar a estar en el camino correcto, pero de forma inadecuada. Lo que resulta peligroso es basarse constantemente en procesos erróneos para arribar a las decisiones.

Actitudes poco éticas: Los ejecutivos y líderes que ignoran la ética corren el riesgo de enfrentar responsabilidades personales y corporativas.

Actualmente, muchos gerentes piensan que la ética es un tema de escrúpulos personales, restringido a ellos y su conciencia. Dichos ejecutivos están prontos a describir cualquier mal desempeño como un hecho aislado. La idea que su compañía pueda llegar a tener algún grado de responsabilidad por el desliz de un empleado ni siquiera pasa por su mente. En realidad, la ética tiene mucho que ver con la administración. Es muy raro que la característica de un solo individuo explique plenamente la cultura corporativa. Por el contrario, es más usual que las prácticas de negocios no éticos incluyan en forma tácita, si no explícita, la cooperación de terceros y reflejen los valores, actitudes, creencias, lenguaje y patrones de comportamiento que definen la cultura operacional de una organización.

Falta de comunicación: Falta de comunicación entre los integrantes del equipo y evaluaciones inexistentes comunicando productividad y puntos a mejorar.

Al existir problemas de comunicación en el equipo de trabajo o entre diferentes equipos la productividad disminuye aumentando las actividades y el desvío en el cumplimiento de objetivos.

Metas y objetivos incorrectos: Profesionales que no conocen qué se espera de ellos.

Un objetivo incorrecto no aprovecha la disposición natural de la gente para trabajar en equipo. Los objetivos generalmente no están alineados a la visión de la organización y por sobre todo no están alineados entre sí. Un equipo con metas y objetivos indefinidos no podrá generar confianza ni infundir un sentido de liderazgo bien definido.

Roles no tan claros: Los integrantes del equipo no conocen cuáles son sus actividades. Las descripciones laborales se han vuelto menos precisas y los roles no suelen estar registrados en un documento formal. Estos roles y relaciones juegan un papel importante en el éxito del trabajo grupal.

Diferentes necesidades: Objetivos individuales diferentes a objetivos de la organización. Las personas no cambiamos nuestros intereses individuales ni nuestros intereses en favor de los objetivos del equipo de trabajo generando así un conflicto entre los objetivos individuales y del equipo.

Personalidades diferentes o conflictivas: Los profesionales del equipo difieren en sus conceptos por diferencias de personalidad. Las personas son muy distintas unas con otras. Las personas se diferencian en muchos aspectos: gustos, miedos, alegrías forma de pensar, modo de trabajar y comunicarse. Los equipos fallan cuando no entienden o aceptan estas diferencias de aspectos.

Procedimientos inexistentes o incorrectos: La organización no posee procedimientos o si los tiene no se pueden complementar. Las organizaciones que no les dan importancia a los procedimientos, en realidad no le están dando importancia a su cultura debido a que los mismos deben ser parte de ella.

Pobre sistema de recompensa: Los profesionales no son premiados o son premiados erróneamente. El trabajo es una inversión y cada uno de nosotros esperamos recibir algo a cambio. Si la organización no tiene un sistema de recompensa bien constituido seguramente los equipos de trabajo no rendirán al máximo de su potencial.

Falta de confianza en el Equipo: Los profesionales no tienen la confianza adecuada para resolver situaciones críticas ya sea por razones personales o por un mal liderazgo recibido.

La pérdida de confianza implica un destierro inmediato del círculo interno del grupo, a un lugar donde nadie nos presta ninguna atención. Cuando lo que nos dicen entra en conflicto con lo que vemos, perdemos la confianza por completo.

2.1.1.7 Factores que favorecen el trabajo grupal

La comunicación: Es la capacidad de los miembros del grupo para transmitir sus experiencias de forma clara y directa. En todos los escenarios de la actividad humana, la comunicación juega un papel preponderante. Aumenta los logros y reduce los esfuerzos, pero también, cuando es defectuosa genera malentendidos y reacciones emocionales indeseables.

La comunicación asertiva no debe ser agresiva ni debe ser sumisa. La comunicación asertiva consiste en comunicarnos de manera clara y directa y defender nuestros derechos respetando los de los otros.

Afectividad: Es la capacidad de los miembros del grupo de trabajo para demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros.

Los abrazos, las palmadas, etc., son caricias físicas que todos necesitamos. La palabra es un poderoso instrumento para alcanzar gratas emociones y sublimes paroxismos (como cuando leemos una poesía). Las relaciones humanas, toman mejores rumbos cuando intercambiamos mensajes positivos.

Debemos sentirnos libres de hacer estas expresiones, pero no debemos exagerar, ni inventar cualidades que el otro no posee.

La armonía: Es la correspondencia entre los intereses y las necesidades individuales con los del conjunto del grupo en un equilibrio emocional positivo.

El Altruismo es un valor y un comportamiento. Como valor revela una elevada conciencia espiritual y una visión superior de nuestra pertenencia. Como comportamiento, es una forma de actuar en beneficio de los otros, aún a costa de nuestro propio beneficio. Quien solo piensa en sí mismo es un egoísta. Solo está consciente de sus necesidades. Su visión es muy corta.

2.1.1.8. Modelo de trabajo en equipo

Las relaciones interpersonales son las que aseguran el éxito de un trabajo en equipo ya que la comunicación es la base de las buenas relaciones, siendo esta la que permita mantener al grupo unido e informado de todas las decisiones y acciones que se realicen.

> "Presentan un modelo de trabajo en equipo que parte de unas premisas preconcebidas. La primera de estas premisas es que se determina que la competencia de planificación, toma de decisiones en grupo, adaptabilidad, flexibilidad y las habilidades en las relaciones interpersonales configuran el núcleo del trabajo en equipo. La segunda

> premisa da lugar a la comunicación, esta se integra en cada una de las competencias citadas anteriormente, por lo tanto, no configura una competencia aislada ya se constituye de elementos que aseguran la cohesión de equipo. La tercera y última premisa, aporta la cultura como otro factor a tener en cuenta, púes este puede realizar ciertas variaciones en la propia competencia." Baker et al. (2005)

2.1.2 Comunicación

> "La comunicación es una interacción social por medio de mensajes. aparece en el instante mismo en que la estructura social empieza a configurarse justo como su esencial ingrediente estructural, es un proceso complejo marcado por muchos factores (cultura, cercanía de los interlocutores, estados de ánimo) en el que, a pesar de haber diferencias entre las distintas personas, existen elementos comunes que son los que permiten que se del proceso comunicativo. Donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social, para este autor el término debe reservarse a la interrelación humana, al intercambio de mensajes entre hombres". Antonio Pasquali (2010)

La comunicación en las organizaciones está marcada por ser un medio a través del cual en muchas ocasiones no se trasmite el mensaje que se quiere brindar, la tecnología y los tiempos modernos han logrado impactar desfavorablemente el desempeño laboral, no solo porque invade los espacios de interacción personal, ya no se escucha con activa por lo tanto se pierden las ideas.

2.1.2.2. Tipos de comunicación

Comunicación verbal. - Aunque existen muchos elementos en el proceso comunicativo, normalmente se asocia la comunicación con la comunicación verbal y dentro de ésta, el habla es el elemento fundamental que se utiliza para trasmitir ideas, pensamientos, sentimientos, etc. En las situaciones interpersonales, el habla se articula a través de la conversación y ésta a través del lenguaje que está presente en la mayoría de situaciones

sociales. La comunicación verbal es un proceso complejo ya que en él influyen distintos factores: experiencia, familia, cultura; a pesar de que difiere el lenguaje de unas personas a otras, existen unas estructuras comunes que son las que permiten que exista la comunicación.

Comunicación no verbal. - Aunque tal vez no siempre seamos conscientes de la importancia de la comunicación no verbal, antes incluso de comenzar la comunicación verbal indicamos con elementos no verbales (miradas, posturas, movimientos, gestos) que vamos a empezar a emitir; estos signos no verbales se captan normalmente de manera inconsciente a gran velocidad.

Para resaltar la importancia de la comunicación no verbal es suficiente con señalar que, cuando hay discrepancia entre los mensajes que trasmitimos verbales y no verbales normalmente creemos el no verbal (se estima que, en un proceso de comunicación presencial, la comunicación no verbal tendría un peso de entre el 70% y el 90%).

La única forma de comunicar con claridad es haciendo coincidir los mensajes verbales y no verbales, Aunque normalmente la comunicación no verbal va asociada a la verbal, también se puede utilizar únicamente la primera para trasmitir un mensaje. Además de poder sustituir a la comunicación verbal, permite mostrar sentimientos y emociones (incluso con mayor claridad que a través del lenguaje oral) y puede utilizarse para reforzar el mensaje.

2.1.2.3 Importancia de la comunicación

La comunicación facilita la especialización, diferenciación y maduración del individuo y este usa su sistema comunicativo para:

- Recibir y transmitir mensajes y obtener información.
- Operar con la información existente a fin de deducir nuevas conclusiones que no habían sido directamente percibidas, y para reconstruir y anticipar hechos futuros.
- Iniciar y modificar procesos fisiológicos dentro de su cuerpo.
- Influir y dirigir a otras personas y acontecimientos externos.

2.1.2.4 Barreras de la comunicación

La comunicación en ocasiones resulta algo dificultosa que se lleve a cabo, debido a que existen inconvenientes que hacen que esta no llegue a ser totalmente eficaz, las principales barreras son las siguientes:

Psicológicas: Emociones, valores, hábitos de conducta, percepciones.

Físicas: Ruidos.

Semántica: Símbolos (palabras, imágenes, acciones) con distintos significados.

Otros: Interrumpir, cambiar de tema, no escuchar, responder a una pregunta con otra pregunta.

2.1.2.5 Comunicación organizacional

La comunicación es un factor indispensable para el buen funcionamiento de una empresa, ya que gracias a ella las personas pueden compartir sus pensamientos, intercambiar opiniones y sugerir mejoras en los procesos de trabajo; esta comunicación organizacional es parte de todos los miembros de la empresa, desde los directivos hasta los puestos de más bajo

nivel, el éxito de las instituciones radica en el tipo de trato y formas de comunicación por parte de los lideres a sus empleados.

> "El nacimiento y consolidación de la Comunicación Organizacional durante las últimas tres décadas, como un campo de estudio y un área funcional de la empresa, es la mejor prueba de que la comunicación es de enorme importancia para las organizaciones." (Andrade, 2010, p. 120)

En base a esta referencia notamos la importancia que tiene la comunicación dentro de una organización, siendo esta una base fundamental para la relación entre las secretarias de la UTM, ya que la existencia de una buena comunicación en el ambiente laboral permitirá un buen desarrollo en las actividades que ellas realizan.

2.1.2.6 Formas de comunicación organizacional

Primero, como un proceso social: Desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos.

Segundo, como una disciplina: La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, entre estas y su medio.

Tercero, como un conjunto de técnicas y actividades**:** Los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno (por

ejemplo, inversionistas, clientes, proveedores, gobierno, medios de comunicación, competidores, distribuidores, asociaciones y cámaras, organismos diversos y público en general).

> "La Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo." (CASTRO, 2012, pág. 65).

La comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia el público externo; creando una imagen e identidad propia. Para ello es importante el uso de herramientas de comunicación organizacional como estrategia. Las comunicaciones en las organizaciones deben suministrar información precisa con los tonos emocionales apropiados para todos los miembros que necesitan el contenido de las comunicaciones.

2.1.3 Liderazgo

El liderazgo es una relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten.

> "El liderazgo dentro de las organizaciones supone autoimponerse la responsabilidad de guiarlas a caminos de competitividad. Parece obvio, pero conviene recordar que, en el mercado empresarial, no todos los que se creen líderes actúan de tal forma, lo que a largo plazo crea confusión, deterioro en las relaciones humanas dentro de la empresa y situaciones de riesgo laboral. Lo más importante para las empresas es manejarse en el

> éxito, y nadie mejor que los líderes para conducirlas en ese trayecto". (RUIZ M., 2010, pág. 128).

Un aspecto importante del liderazgo es que busca influir en otros con el propósito de que se agrupen en torno a una visión común. Por tanto, el liderazgo implica influir en las personas con el objeto de propiciar un cambio que llevará hacia un futuro deseable. Además, el liderazgo es una actividad de persona a persona y no es como el papeleo administrativo ni la planeación de actividades.

> También se define al liderazgo como "La conducta que asume un líder frente a sus seguidores e identifica tres estilos principales: (a) el autocrático, orientado a las tareas y dogmático, que toma decisiones sin consultar a sus subordinados, (b) el democrático, que hace a los subalternos participar en la toma de decisiones, pidiéndoles opinión e ideas antes de tomar la decisión, a la vez que apoya a los miembros del grupo y fomenta la cooperación, y (c) el laissez faire, que permite que los subordinados decidan por sí mismos, sin darles mayor orientación." Pérez Gorostegui (2007)

En este contexto se define el liderazgo como una función o habilidad propia de la dirección, entre otras funciones y habilidades, considerando ésta como fundamental para un trabajo de dirección efectivo dependiendo del estilo de liderazgo que sea utilizado por los directivos, recalcando que el líder es quien guía al equipo y que es vital para la organización que haga una correcta orientación a sus subordinados.

2.1.4 La Competencia de Trabajo en Equipo

La competencia de trabajo en equipo incluye el conocimiento, principios y conceptos de las tareas y del funcionamiento de un equipo eficaz, el conjunto de habilidades y comportamientos necesarios para realizar las tareas eficazmente, sin olvidar las actitudes

apropiadas o pertinentes por parte de cada miembro del equipo que promueven el funcionamiento del equipo eficaz.

Algunos autores “ponen en evidencia el carácter multidimensional de la competencia, como una combinación de saberes, técnicas, actitudes, dispositivos y comportamientos orientados hacia la actividad profesionales.” (Sarasola, 2000; Perrenoud, 2003; Allen, 2006). Es importante que dentro de la formación de los equipos de trabajo se designen responsabilidades que cumplir, cada integrante del grupo conoce que actividades va a ejecutar y que metas van a cumplir con el fin de cumplir con los objetivos propuestos.

Por otro lado “Para tener la competencia de trabajo en equipo, no basta con tener los conocimientos de equipo, sino que tiene muchas más implicaciones. Cómo toda competencia, requiere de una transferencia, y es de vital importancia poder movilizar el conjunto de conocimientos que se han ido logrando a lo largo del tiempo para poderlos poner en práctica.” según Torrelles (2011, p. 329)

Lo que nos refleja que para que un equipo sea competente sus integrantes deben transmitir sus conocimientos unos a otros, así todos en conjunto trabajaran apoyándose y con un mismo fin.

“No es sólo saber que para trabajar en equipo tienes que hablar con los compañeros, cooperar, sino que se tiene que saber hacer, saber estar y saber ser.” (Echeverría et al 2008). Para pertenecer a un grupo de trabajo se debe tener en claro cuál es el rol que se va a cumplir y la importancia de compartir sus conocimientos con los miembros de equipo para poder asegurar la eficacia y buen funcionamiento del trabajo.

2.2 Gestión Administrativa

Puesto que gestión significa el conjunto de trámites encaminados a la solución de un asunto, este concepto aplicado a la administración se refiere a las acciones realizadas por un administrador para darle dirección a la organización que administra a fin de lograr un producto determinado. Esto es lo que se llama gestión administrativa, y como actividad se lleva a cabo por medio del cumplimiento de los pasos del proceso administrativo.

> "Debido a que el mundo de hoy está en un constante proceso de cambio, para que las organizaciones logren sus objetivos se vuelve cada vez más necesario que los administradores sean productivos y eficientes. Si los administradores no llenan estas exigencias, hay una gran pérdida de recursos, esfuerzos y oportunidades. Si este mundo tan cambiante demanda este tipo de administradores, la preocupante realidad es que nunca como hoy ha habido tanta escasez de capacidad administrativa, entendiéndose que capacidad administrativa se refiere a la capacidad de gestión para satisfacer las demandas específicas y los resultados positivos que las organizaciones esperan." Rodríguez Valencia (2006).

Actualmente la gestión administrativa es considerada como una de las principales exigencias dentro de la empresa o institución, ya que si los administradores no realizan sus actividades adecuadamente esto afectara a la calidad de las gestiones insatisfaciendo las necesidades de las personas interesadas en los procesos y demandas de la organización.

2.2.1.1 Importancia de la gestión administrativa

Es de vital importancia que en las empresas se realice una buena gestión administrativa ya que de ello depende el éxito de la organización, esto se lograra cuando cada miembro de la organización desarrolla las habilidades adecuadas que le permitan trabajar de forma motivada y así obtener resultados favorables brindando un buen servicio en todos los procesos de

gestión. Hacen ver el mundo en crisis en el que se desenvuelven los administradores, y afirman que, "si éstos desarrollan las habilidades requeridas para ejecutar acciones sólidas, las organizaciones se conservarán saludables, motivadas y productivas." Daft y Marcic (2006).

2.2.1.2 Gestión administrativa eficiente

Para que exista una gestión administrativa de calidad uno de los factores fundamentales es el saber trabajar en equipo, partiendo siempre de la satisfacción personal y la buena comunicación que exista, teniendo claros los objetivos de la institución para obtener resultados de calidad y asegurar el éxito de la institución.

> "Indican que para que la gestión administrativa sea eficiente, el administrador necesita desarrollar ciertas habilidades básicas como la comunicación, el trabajo en equipo y el manejo personal. Pero para que sea exitoso debe ejecutar de manera eficiente cuatro funciones básicas, a saber, la planeación, la organización, la dirección y el control. Los administradores realizan estas funciones de manera simultánea, más que siguiendo un orden rígido predeterminado. También vale señalar que el tiempo que se le dedica a cada función va a depender de las condiciones particulares del trabajo según lo vayan exigiendo." Hellriegel, Jackson y Slocum (2006).

2.2.2. Calidad de Gestión

Se ocupa de la fijación de los objetivos de la calidad de la organización, de los medios humanos y materiales, de la formación y motivación del personal, de la supervisión, auditorios y aseguramientos de la calidad. En consecuencia, es hablar de ese sistema de coherencia al que se alude:

- Coherencia entre resultados y fines: funcionalidad.
- Coherencia entre resultados, metas y objetivos: eficacia o efectividad.

- Coherencia entre procesos, medios y resultados: eficiencia

Es pues continuo, cuyos puntos representa combinaciones de funcionalidad, eficiencia y eficacia altamente correlacionadas y su grado máximo la excelencia, supone un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes del sistema. Tal calidad consiste en la contribución a la satisfacción de las necesidades de los clientes y la describe como un grado predictible de uniformidad y confiabilidad.

2.2.2.1 El principio de la calidad

El principio de la calidad como menciona Mayado "atribuye a lo relativo a que un cliente le da a un producto o servicio, con base en la capacidad de éste para satisfacer sus necesidades como elemento de gestión" Mayado (212, p.12)

La calidad de la gestión es un indicador que permite conocer el nivel de atención al usuario que cumple el personal de la institución, en muchas ocasiones debido a la carga de trabajo se dificulta que se brinde una atención adecuada.

2.2.2.2 Sistemas de gestión de calidad

Cuando se aplican sistemas de gestión de calidad dentro de las instituciones públicas se mejora el servicio que brindan, teniendo en cuenta que estas herramientas administrativas estimulan la división del trabajo en equipos mediante procesos.

> Los sistemas de gestión de calidad "Promueven el análisis y la mejora continua en aquellos aspectos que son esenciales en toda institución, como garantizar la calidad del

> servicio, calidad del talento humano, las instituciones que implementan estos sistemas obtienen ventajas competitivas importantes como gestionan sus recursos" como menciona Diaz (2014, p. 257).
>
> Contreras, (2013, p. 293) "son un conjunto de principios diseñados para mejorar los procesos organizacionales, con la finalidad de sobrepasar las expectativas de los usuarios de los servicios tales sistemas se sustentan en un principio de estandarización cristalizado en la obtención de certificaciones administrativas".

Estos principios existen para que las actividades que realicen las instituciones se hagan con el propósito de alcanzar un nivel de calidad que sea aceptable por los usuarios y con el objetivo de que su servicio sea reconocido ante otras instituciones e incluso que pueda llegar a considerarse como el mejor.

> "La gestión de calidad parte de la preocupación por encontrar bases duraderas para fortalecer la competitividad y la eficiencia de las empresas e instituciones dentro de un nuevo contexto de competitividad, de consumo y de reconocimiento de la calidad administrativa". Vaccaro (2014, p.293).

Las instituciones públicas buscan obtener ventaja competitiva en la ejecución de los procesos administrativos, por tal motivo deben desarrollar estrategias, métodos y técnicas que contribuyan a mejorar el servicio que se brinda al usuario.

2.2.3 Propósito de las Organizaciones

No es suficiente con tener objetivos claros sobre cómo deben ser los procesos en la institución y el rol que cada miembro debe cumplir, ya que es necesario que la parte administrada cumpla con sus funciones de supervisión y seguimiento de los procesos realizados por cada integrante de la empresa y así mismo deben ser conscientes del rol que desempeña cada uno de ellos y de los objetivos que deben cumplir. Así se logrará la calidad de la gestión basada en una buena administración.

> Robbins (2004) recuerda que “el propósito de toda organización es alcanzar los objetivos propuestos, pero para que dichos objetivos sean definidos alguien tiene que hacerlo, y esa es prerrogativa de la persona a cargo de la gestión administrativa de la institución. Dichos objetivos no podrán ser alcanzados si el administrador no pone en ejecución la función de la planificación, fase en la que primero define los objetivos y luego planifica cómo alcanzarlos. Pero estos objetivos tampoco podrán alcanzarse sin alguien que organice los recursos, dirija y controle el plan para lograrlos. En este proceso radica la importancia de la administración.”

2.2.4 Las Normas Iso

Las normas ISO permiten que las instituciones públicas sean competitivas en lo que respecta a la dotación de servicios a los usuarios, además cuando se aplican los indicadores propuestos se logra organizar de una manera adecuada los procesos administrativos.

El ISO 9000 como indica “representa una serie de estándares internacionales de calidad que prescriben métodos aceptables para el diseño, implementación, evaluación y garantizan los sistemas de calidad; desarrollado por la Organización Internacional de Estandarización” Girón (2014, p. 293).

Cuando se cumplen los estándares de calidad se logra optimizar el servicio que brinda la institución, de esta manera se fortalece la implementación de estrategias que permiten el desarrollo de la organización.

2.2.5 Satisfacción Laboral

Para obtener una gestión administrativa de calidad todos los miembros de la institución deben sentir una satisfacción laboral, la cual se basa principalmente en las relaciones que tienen entre si y que este factor garantice un ambiente armónico.

> “Esta satisfacción laboral no depende tanto de las condiciones de trabajo como el salario, la estabilidad laboral y los horarios, sino de otros factores como el entorno humano, el reconocimiento de compañeros de trabajo, colaboradores y la realización de un trabajo que satisfaga la necesidad de realización profesional.” Según Vandam (2007).

> “Relacionan la satisfacción laboral con la motivación, el clima laboral y la comunicación, sin embargo, señalan su diferencia en cuanto a estos conceptos basada en algunos factores propios de la satisfacción laboral, tales como el sentimiento de autoestima que un empleado adquiere en su lugar de trabajo, la autoridad y el poder que recibe del mismo, el sentimiento de seguridad, el de autorrealización, la posibilidad de ser de ayuda a otros, la oportunidad de tener parte en la formulación de objetivos; todos son componentes propios de la percepción de satisfacción laboral.” Gan y Triginé (2006)

Son entonces el clima laboral y la comunicación piezas fundamentales en los procesos de gestión de las instituciones ya que de la satisfacción que tenga un empleador con su trabajo depende su accionar y su predisposición para trabajar con otros, factores que determinaran resultados de calidad en los objetivos institucionales planteados.

2.2.6 Capacitación

La capacitación representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona.

> “En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos” (virtual, 2013).

Es de importancia que en las empresas capaciten a su personal para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo, suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado la baja productividad.

Capítulo III

3. Metodología

3.1 Identificación De Las Variables

Independiente

- El trabajo en equipo.

Variable Dependiente

- Calidad de la gestión administrativa.

Variables Intervinientes

- Autoridades
- Secretarias
- Autoras

3.2 Tipo Estudio

La investigación es de tipo descriptiva porque se describen las variables en su estructura conceptual. También fue de campo, porque se trabajó con las secretarias y directivos de la Universidad Técnica de Manabí.

3.3. Métodos.

Los métodos que se emplearon fueron el inductivo deductivo, porque se efectuó un análisis y síntesis, y se procedió a las generalizaciones particularizando los temas de mayor importancia.

3.4 Técnicas e Instrumentos

Técnicas.

- Encuesta.
- Revisión documentada.
- Bibliográfica.
- Estadística

Instrumentos.

- Banco de preguntas.
- Cuestionario de preguntas

3.5. Población y Muestra

3.5.1 Población

La población que se tomó en cuenta para la investigación la constituyeron 12 directivos; 58 secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí.

3.5.2 Tipo de muestra

En esta investigación se aplicó la técnica aleatoria simple.

3.5.3 Tamaño de la Muestra

La muestra es de 58 secretarias y 12 directivos a quienes se les aplico la encuesta.

3.6 Recursos

Humanos

- Secretarías
- Autoridades de la UTM
- Miembros de la Comisión de Investigación
- Autoras del proyecto.

Materiales

- Libros
- Internet
- Folletos
- Trabajo en computadora
- Material de oficina
- Impresiones – copias de documentos.
- Cd
- Fotografías (cámara fotográfica)

Capítulo IV

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados

4.1.1 Descripción del Proceso de la Información

Este proyecto de investigación inició con un análisis sobre el trabajo en equipo y la calidad de la gestión administrativa en las secretarías de la UTM. Una vez conocido los resultados se planteó el problema y los objetivos de acuerdo al árbol de problemas dando la pauta para diseñar el cuestionario para realizar las encuestas a las secretarias y directivos de la UTM. Se obtuvo la información a través de la encuesta que se le aplicó a los 12 directivos y as 58 secretarías que corresponden a la población de estudio. Así mismo se obtuvo información por medio de la investigación bibliográfica que se realizaron en textos, documentos de páginas de internet, revistas, archivos de la Universidad Técnica de Manabí y en tesis de grado como: "El trabajo en equipo y su impacto en la organización" de la Universidad de Buenos Aires (2013), en la que identifican que el problema actual en las organizaciones se basa en que el trabajo en equipo es desordenado y sin la motivación adecuada para llegar al objetivo; y de este trabajo se obtiene como conclusión que el trabajo en equipo forman una organización son indispensables para el éxito de la misma, ya que deben interactuar de tal manera que los vínculos que se establezcan garanticen la eficacia del buen funcionamiento y la posibilidad de solucionar los conflictos que vayan produciéndose de tal manera que den lugar a una tarea grupal mancomunada que favorezca el buen desempeño empresarial.

Dicha información permitió realizar un razonamiento y análisis de la problemática del presente trabajo.

Las encuestas se elaboraron de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación considerando para su efecto la información que se requería obtener de los directivos y las secretarías, a través de las respuestas obtenidas a las interrogantes formuladas, se pudo establecer factores que están incidiendo en el trabajo en equipo.

Una vez recolectada la información se procedió a elaborar tablas y gráficos estadísticos, utilizando los programas Microsoft Word y Microsoft Excel, del paquete Microsoft Office 2010, los que han sido analizados e interpretados con el sustento del marco teórico.

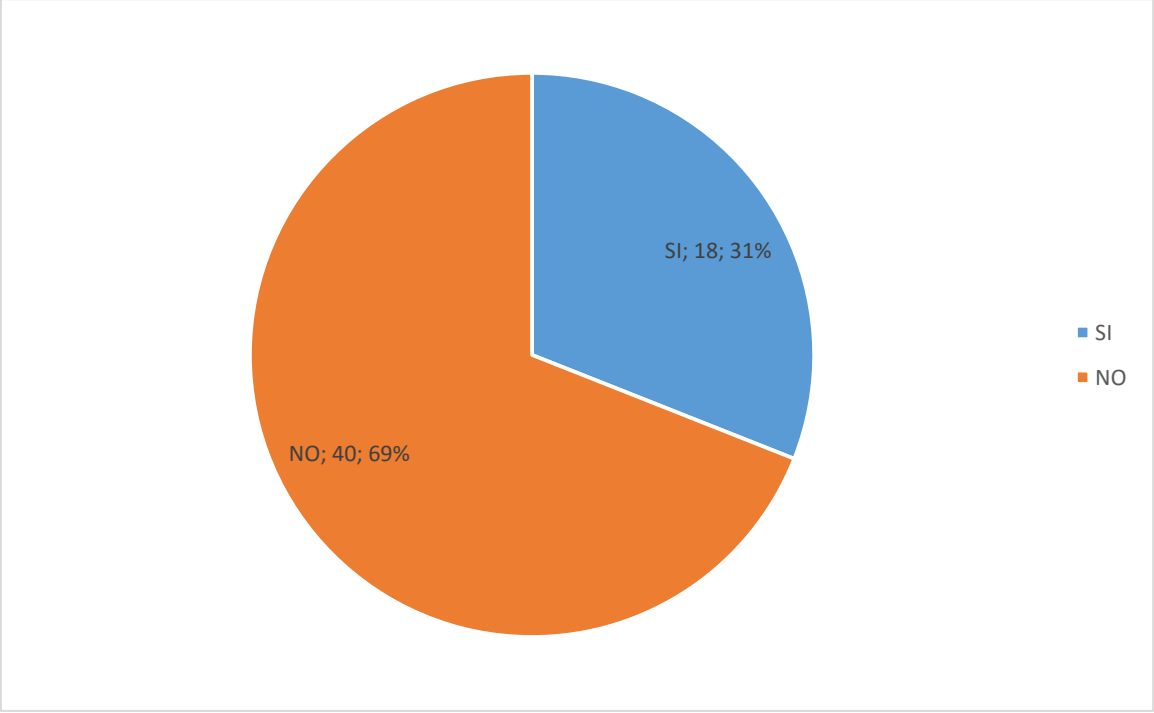
Cuadro y Gráfico № 1

Encuesta Dirigida a las Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí

1. **¿Trabaja Ud. Fácilmente con personas que tienen un punto de vista diferente al suyo?**

ALTERNATIVA	F	%
SI	18	31
NO	40	69
TOTAL	58	100 %

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Trabaja Ud. fácilmente con personas que tienen un punto de vista diferente al suyo?** Y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No1 se desprende que 18 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 31% de la muestra, consideran que si trabajan fácilmente con persona que tienen un punto de vista diferente al suyo, mientras que 40 de 58 secretarias que equivale al 69% de la muestra consideran que no trabajan fácilmente con persona que tienen un punto de vista diferente al suyo.

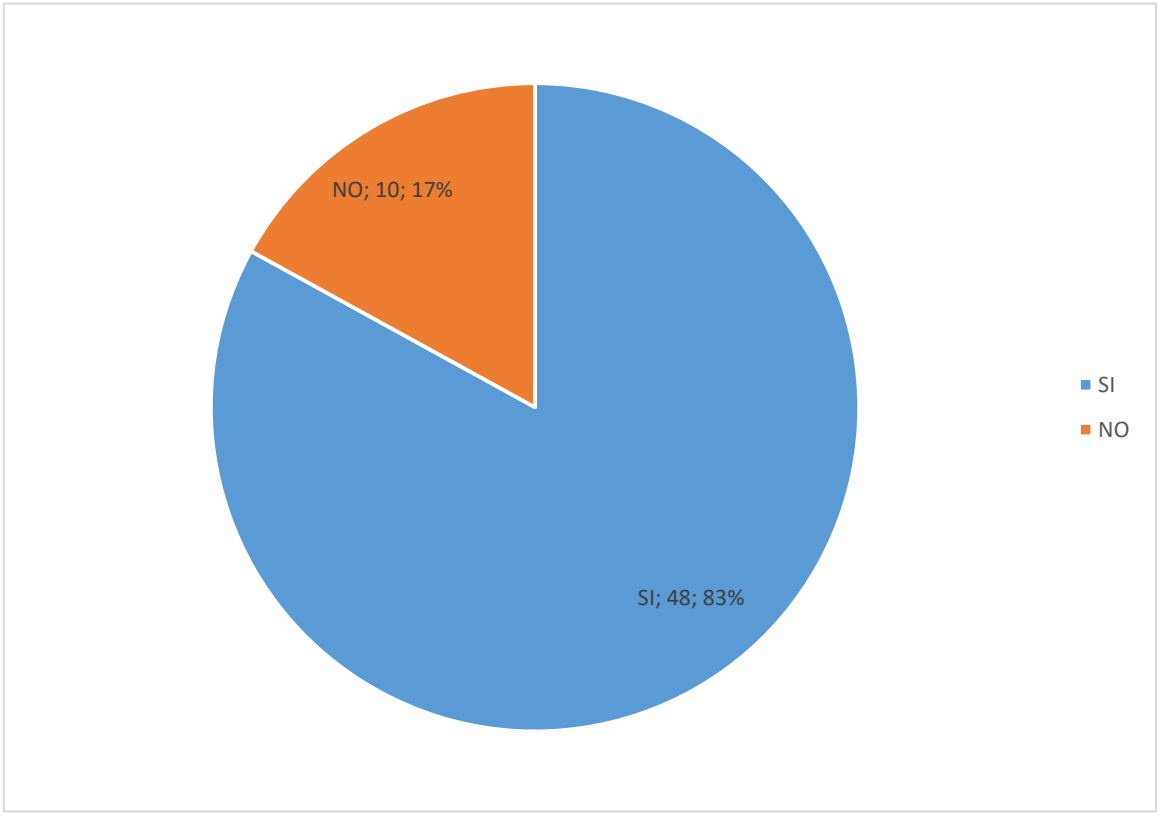
Ante los resultados obtenidos; es claro evidenciar que un alto porcentaje de las secretarias en algunas ocasiones no pueden trabajar fácilmente con personas que tienen un puntos de vista diferente, lo que significa que el trabajo se puede dificultar ya que las relaciones entre ellas se pueden volver hostiles, considerando se desarrollen acciones, para que pueden respetarse las diferencias de opiniones y así facilitar su labor.

Cuadro y Gráfico № 2

2. ¿Cree Ud. que el trabajo en equipo aumenta el desarrollo personal y profesional?

ALTERNATIVA	F	%
SI	**48**	**83**
NO	**10**	**17**
TOTAL	**58**	**100**

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo.

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta**: ¿Cree Ud. que el trabajo en equipo aumenta el desarrollo personal y profesional?** Conforme a los resultados evidenciados en el cuadro y grafico No2 se desprende que 48 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivale al 83% manifestaron que sí, ya que trabajando en equipo se aumenta el desarrollo personal y profesional, mientras que 10 secretarias que equivale al 17% de la muestra respondieron que no.

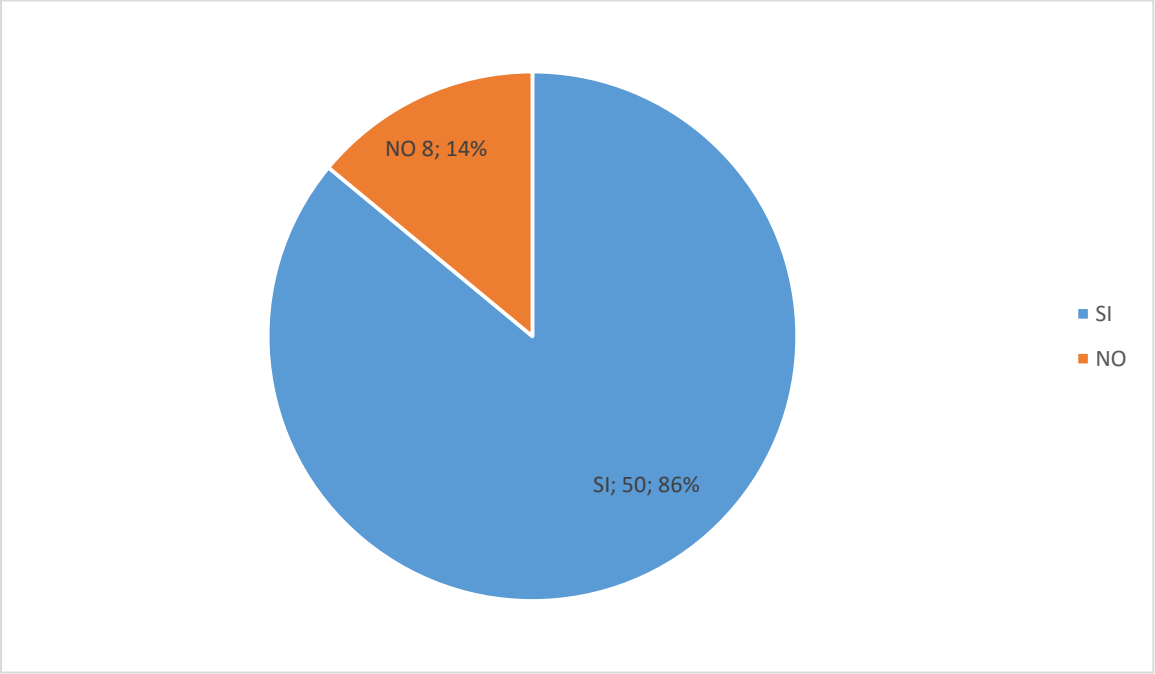
Ante los resultados obtenidos; es claro evidenciar que la mayoría de las secretarias están de acuerdo que el trabajo en equipo ayuda aumentar el desarrollo personal y profesional debido a que trabajar colectivamente fortalece los conocimientos de las funciones a nivel institucional.

Cuadro y Gráfico № 3

¿Es importante mantener un excelente rendimiento laboral para beneficiar los procesos administrativos y de gestión de la institución?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	**50**	**86**
NO	**8**	**14**
TOTAL	**58**	**100**

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo.

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta: **¿Es importante mantener un excelente rendimiento laboral para beneficiar los procesos administrativos y de gestión de la institución?**

Conforme a los resultados evidenciados en el cuadro y grafico No3 se desprende que 50 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivale al 86% de la muestra manifestaron que si es importante mantener un excelente rendimiento laboral para beneficiar los procesos administrativos y de gestión a la institución, mientras que 8 con el 14% respondieron que no.

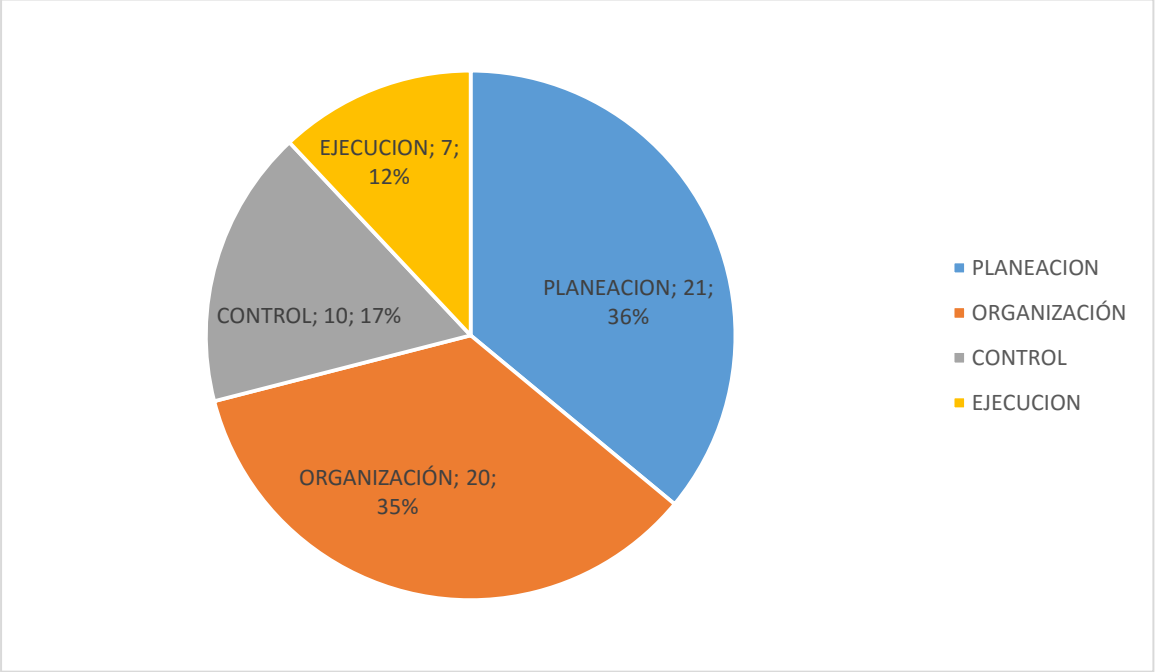
Analizando estos resultados la mayoría de las secretarias mantienen un excelente rendimiento laboral por lo que es beneficioso a nivel institucional, permitiendo desarrollar o habilidades que ayuden a trabajar de forma motivada y obtener resultados favorables.

Cuadro y Gráfico № 4

¿Dentro de su labor, que etapas del proceso de la administración utiliza para mejorar la calidad de la gestión administrativa?

ALTERNATIVAS	F	%
PLANEACIÓN	21	36
ORGANIZACIÓN	20	35
CONTROL	10	17
EJECUCIÓN	7	12
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta: **¿Dentro de su labor, que etapas del proceso de la administración utiliza para mejorar la calidad de la gestión administrativa?**

Conforme a los resultados evidenciados en el cuadro y grafico No4 se desprende que 21 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivale al 36% de la muestra respondieron que la planeación es la etapa que más utilizan para mejorar la calidad de la gestión administrativa en sus labores de trabajo , y 20 de 58 secretarias que equivale al 35% de la muestra manifestaron que la organización es otra etapa utilizada y 10 de 58 secretarias que equivale al 17% que el control ayuda también a mejorar la calidad de gestión administrativa y 7 de 58 secretarias que equivale al 12% a manifestaron que la ejecución es la etapa que ellas emplean .

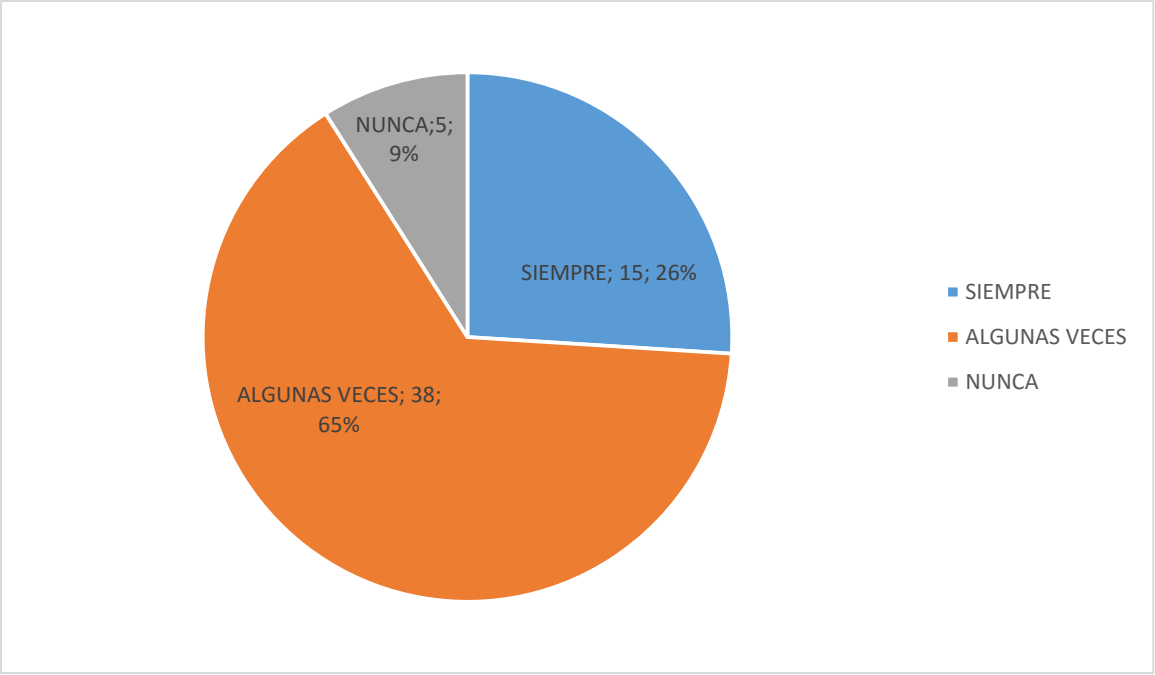
Resultados que indican que la planeación y organización son etapas más utilizadas en las actividades o labores de las mismas, para una mejor gestión administrativa de las que dependerá el éxito de la calidad de la gestión administrativa.

Cuadro y Gráfico № 5

¿Con que frecuencia esta Ud. de acuerdo con la opinión de sus compañeros?

ALTERNATIVAS	F	%
SIEMPRE	15	26
ALGUNAS VECES	38	65
NUNCA	5	9
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Con que frecuencia está usted de acuerdo con la opinión de sus compañeros?** Y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 5, se desprende que 15 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al

26% de la muestra, manifestaron que siempre están de acuerdo con la opinión de sus compañeros; y un 38 de 58 secretarias que equivale al 65% de la muestra, respondieron que algunas veces están de acuerdo , sin embargo 5 de 58 secretarias que equivale al 9% de la muestra, manifestaron que nunca están de acuerdo con la opinión de sus compañeros.

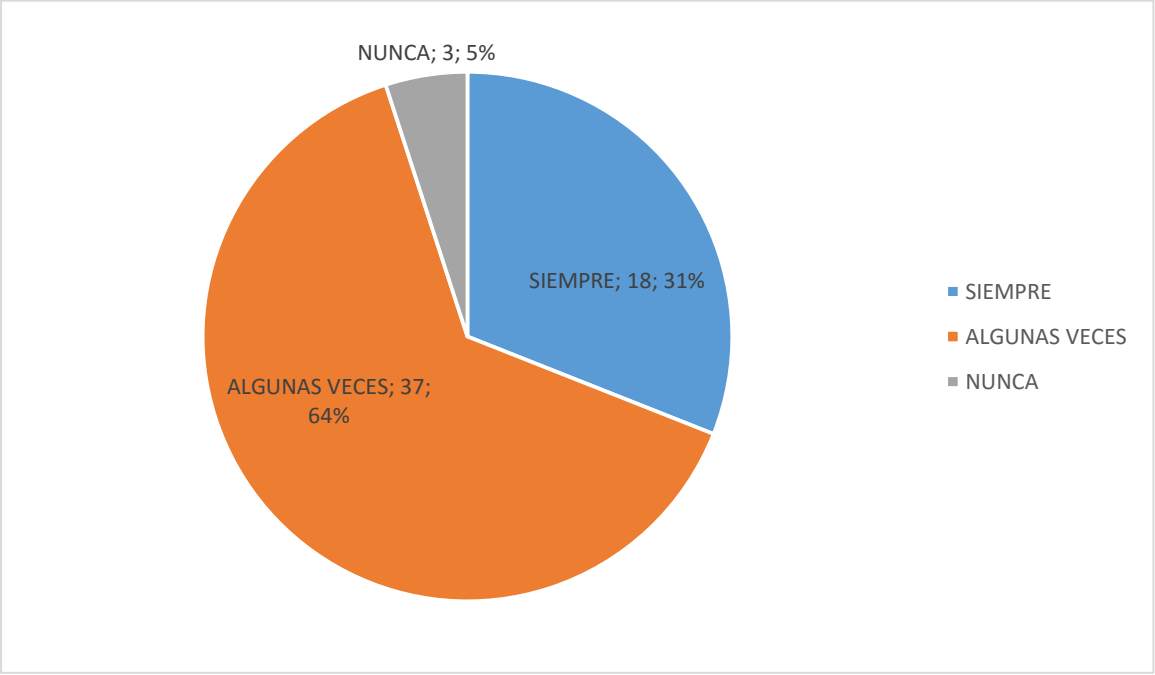
Analizando los resultados obtenidos; se puede evidenciar que las secretarias algunas veces están de acuerdo con la opinión de sus compañeros estas diferencias de opiniones son normales desde el punto de vista de que todos pensamos diferente, pero si esto se hace de forma frecuente dentro del ambiente laboral puede provocar conflictos que afecten la calidad en las gestiones que realizan y por ende afecten a la institución, por lo que creemos importante que se fortalezcan en las secretarias habilidades como la empatía, asertividad, etc. que les permitan llegar a acuerdos.

Cuadro y Gráfico № 6

¿Tienes Ud. Una comunicación clara y fluida con todos los miembros de su departamento?

ALTERNATIVA	F	%
SIEMPRE	18	31
ALGUNAS VECES	37	64
NUNCA	3	5
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Respecto a la pregunta**: ¿Tiene usted una comunicación clara y fluida con todos los miembros de su departamento?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 6, se desprende que 18 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 31% de la muestra , respondieron que tienen una comunicación clara y fluida con los miembros de sus departamento Siempre; mientras que 37 de 58 secretarias que equivale al 64%, manifestaron que mantienen una comunicación clara y fluida Algunas veces, y solo 3 de 58 secretarias que equivale al 5% de la muestra manifestaron que Nunca.

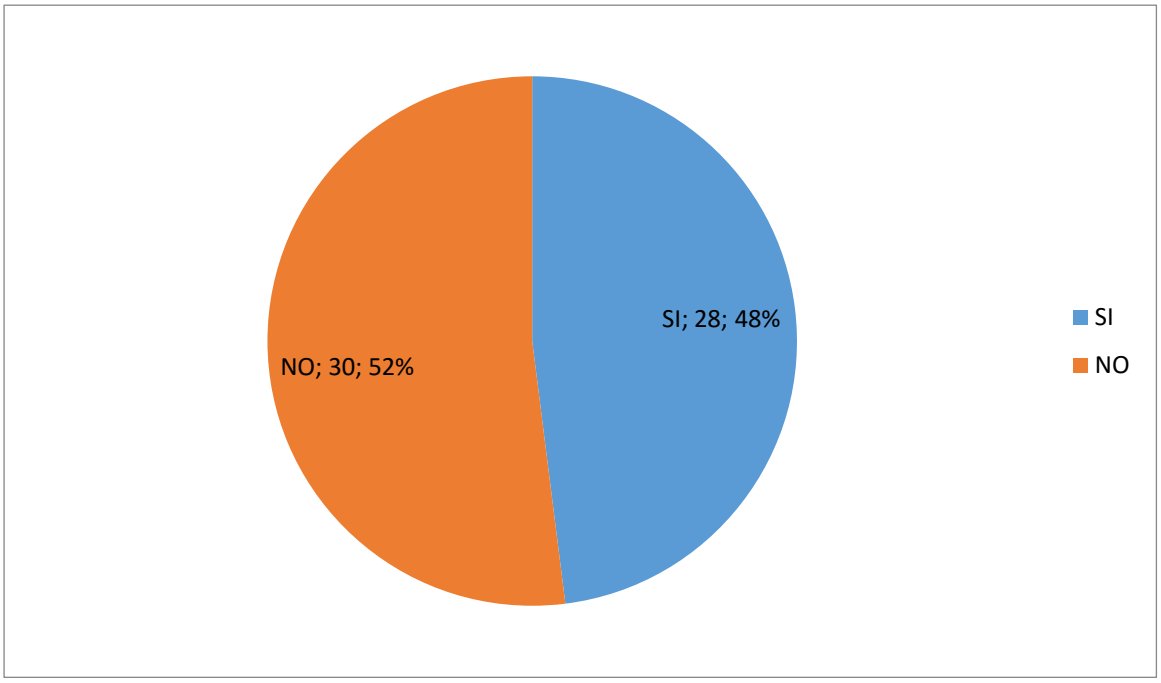
Analizando los resultados obtenidos; se puede evidenciar que la mayoría de las secretarias no tienen una comunicación clara y fluida con todos los miembros de su departamento, esto no solo afecta a sus relaciones interpersonales, sino también a no cumplir a cabalidad con los objetivos institucionales, es claro que este problema no se presenta en todos los departamentos; pero en los que ocurren estas situaciones no se puede trabajar armónicamente, ya que los conflictos generaran déficit en el resultado de los procesos bajando un nivel de calidad en gestión administrativa.

Cuadro y Gráfico № 7

¿Recibe ayuda o apoyo de sus compañeros y compañeras?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	**28**	**48**
NO	**30**	**52**
TOTAL	**58**	**100**

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Respecto a la **pregunta ¿Recibe ayuda o apoyo de sus compañeros y compañeras?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 7, se desprende que 28 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 48% de la muestra, respondieron que si reciben ayuda o apoyo de sus compañeros y 30 de 58 secretarias que equivale al 52%, manifestaron que no reciben apoyo de sus compañeros.

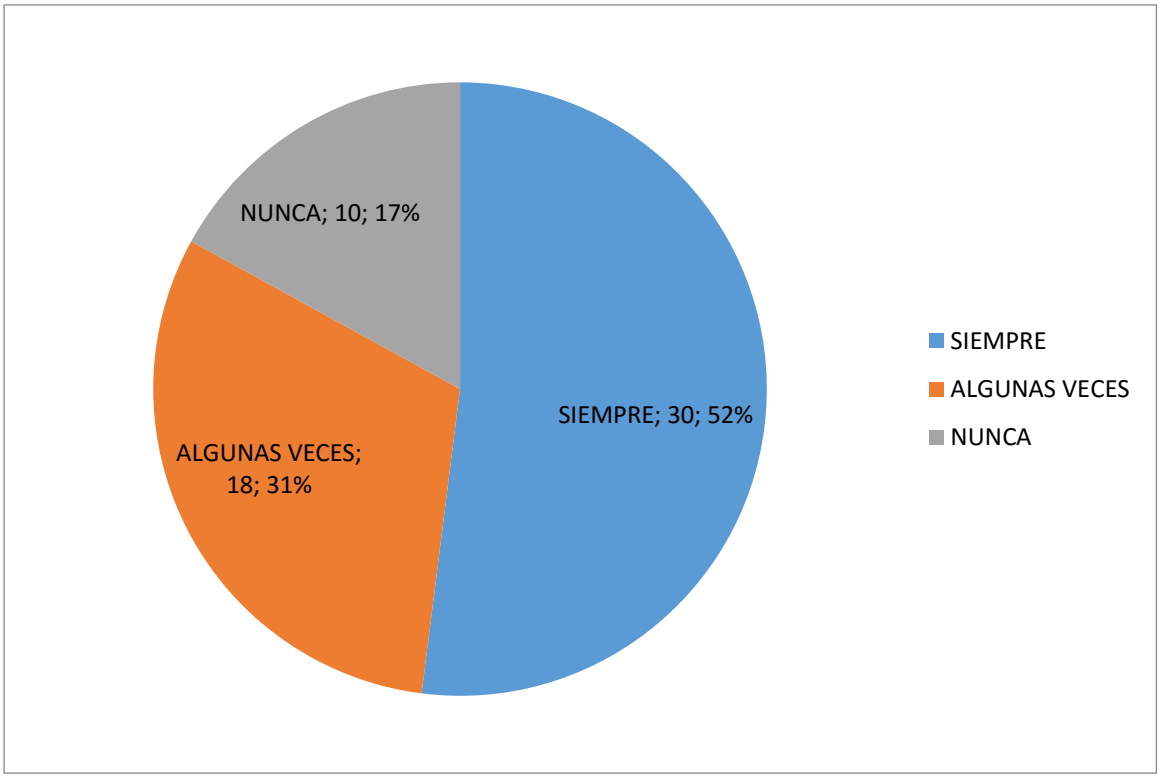
En función a los resultados obtenidos; se puede evidenciar que las secretarias manifiestan que no reciben ayuda o apoyo de sus compañeros y hacemos énfasis en que un porcentaje alto es negativo en esta pregunta, por lo que podemos notar la falta de empatía que existe en la institución, compañerismo, personalidades diferentes que ocasionan conflictos y poca predisposición para colaborar con los demás, factor que se convierte en una debilidad para el trabajo en equipo y por lo tanto afecta a los resultados de los objetivos planteados en los procesos de gestión.

Cuadro y Gráfico № 8

¿Solo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo?

ALTERNATIVAS	F	%
SIEMPRE	30	52
ALGUNAS VECES	18	31
NUNCA	10	17
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿ **Sólo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico no 8, se desprende que 30 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 52% de la muestra , respondieron que solo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo, siempre , 18 de 58 secretarias manifestaron que algunas veces, esto equivale al 31% de la muestra; Y mientras que 10 de 58 secretarias que equivale al 17% de la muestra, manifestaron que nunca.

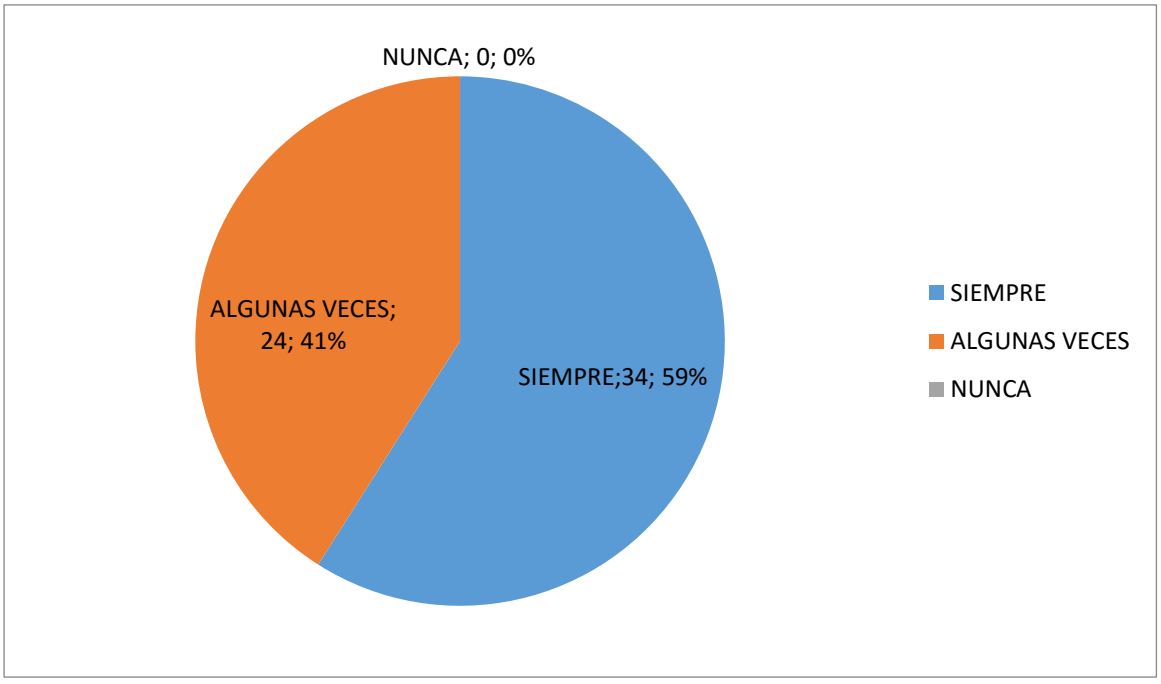
En función a los resultados obtenidos; se puede evidenciar que la mayoría de las secretarias consideran que están seguras de que el trabajo está bien hecho si los hacen ellas mismas, pero no tienen la confianza en sus compañeras para la realización de trabajos lo que hace notar individualismo y no cooperación; en todas las instituciones es de vital importancia que su personal trabaje en conjunto dejando de lado el personalismo para así obtener resultados eficientes en sus procesos administrativos y se cumplan los objetivos institucionales.

Cuadro y Gráfico № 9

¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?

ALTERNATIVAS	F	%
SIEMPRE	34	59
ALGUNAS VECES	24	41
NUNCA	0	0
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Respecto a la pregunta **¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo? y** de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 9, se desprende que 34 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al

59% de la muestra, respondieron que reciben toda la información que necesitan para hacer bien su trabajo siempre; y un 24 de 58 secretarias manifestaron que algunas veces, esto equivale al 41% de la muestra; recibe toda la información necesaria.

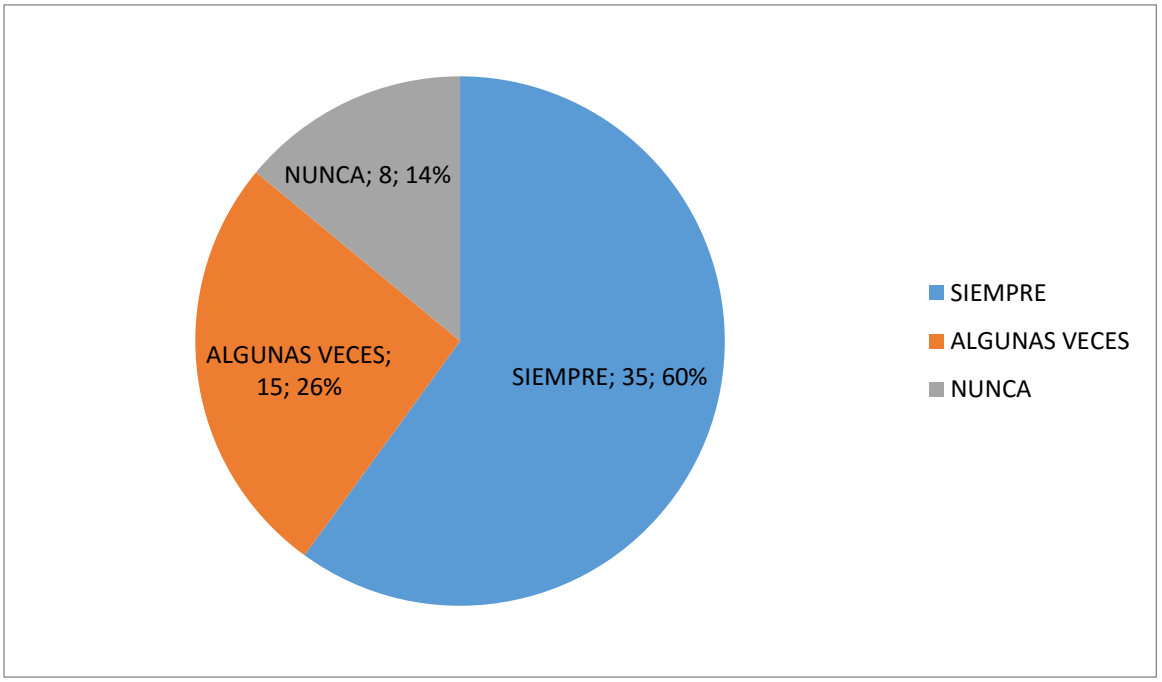
Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de las secretarias establecen que siempre reciben toda la información para hacer bien su trabajo, factor que se convierte en una ventaja para el desarrollo de sus actividades.

Cuadro y Gráfico № 10

¿Reconoce usted sus errores si alguien se los hace notar durante su actividad laboral?

ALTERNATIAS	F	%
SIEMPRE	35	60
ALGUNAS VECES	15	26
NUNCA	8	14
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Respecto a la pregunta **¿Reconoce usted sus errores si alguien se los hace notar durante su actividad laboral? y** de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 10, se desprende que 35 de 58 secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 60% de la muestra , respondieron que siempre reconocen sus errores si

alguien se los hace notar en su actividad laboral ; y un 15 de 58 secretarias manifestaron que algunas veces, esto equivale al 26% de la muestra; sin embargo 8 de 58 secretarias representando el 14% de la muestra, manifestaron que nunca reconocen sus errores .

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría de las secretarias manifiestan que siempre reconocen sus errores si alguien se los hace notar durante su actividad laboral, factor muy importante durante los procesos de gestión ya que permite corregir y mejorar las actividades laborales.

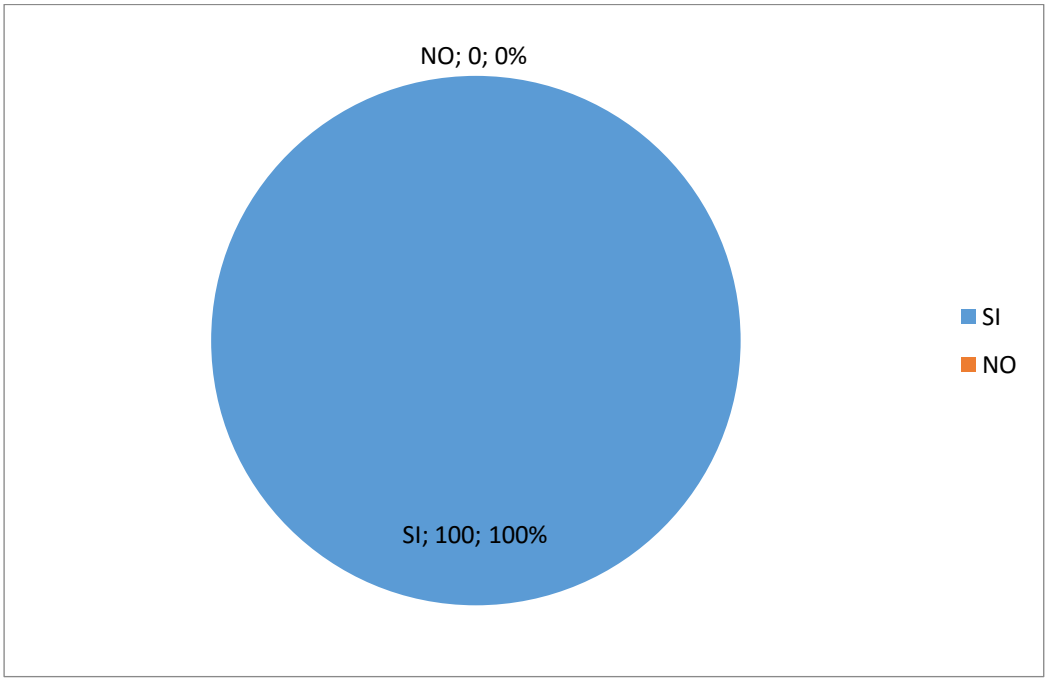
Encuesta Dirigida a Directivos

Cuadro y Gráfico № 1

¿Cree Ud. importante la comunicación por parte de la secretaria para viabilizar la calidad de la gestión administrativa?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	**12**	**100**
NO	**0**	**0**
TOTAL	**12**	**100**

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Cree Ud. importante la comunicación por parte de la secretaria para viabilizar la calidad de la gestión administrativa?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 1, se desprende que 12 de 12 directivos de la

Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 100% de la muestra, consideran que si es importante llevar una comunicación que permita viabilizar la calidad de la gestión administrativa entre los miembros de la institución.

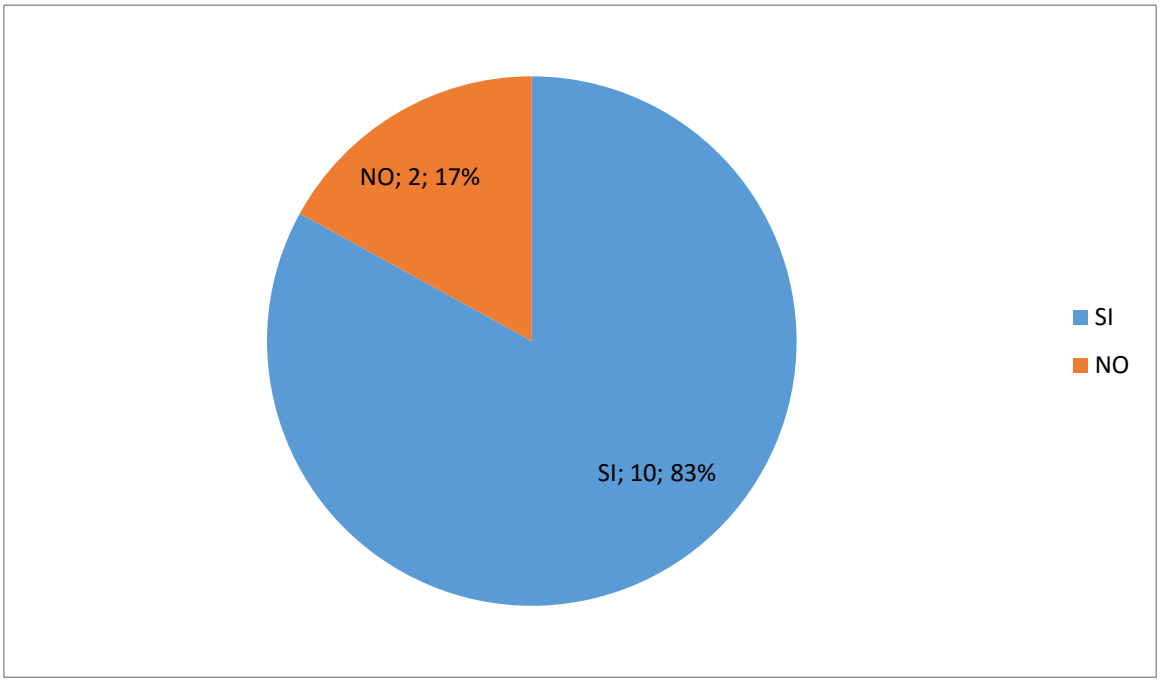
Analizando los resultados obtenidos; se puede evidenciar que la mayoría de los directivos opinan que es importante la comunicación pues es la base para el crecimiento de la institución debido que a través de ella se permite compartir opiniones para el alcance de una buena gestión administrativa.

Cuadro y Gráfico № 2

¿Considera UD. ¿Que las secretarias de la UTM realizan un trabajo de calidad?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	**10**	**83**
NO	**2**	**17**
TOTAL	**12**	**100**

Representación Gráfica



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí.

Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿Considera UD. ¿Que las secretarias de la UTM realizan un trabajo de calidad? y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y grafico No 2, se desprende que 10 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 83%de la muestra, respondieron que las secretarias Si realizan un trabajo de calidad, mientras 2 de 12 directivos que equivale al 17% de la muestra respondieron que no realizan un trabajo de calidad.

Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos consideran que las secretarias si realizan un trabajo de calidad, aun estando presentes los problemas de comunicación, falta de compañerismo etc., la calidad de la gestión administrativa es afectada en un mínimo como lo demuestra la encuesta.

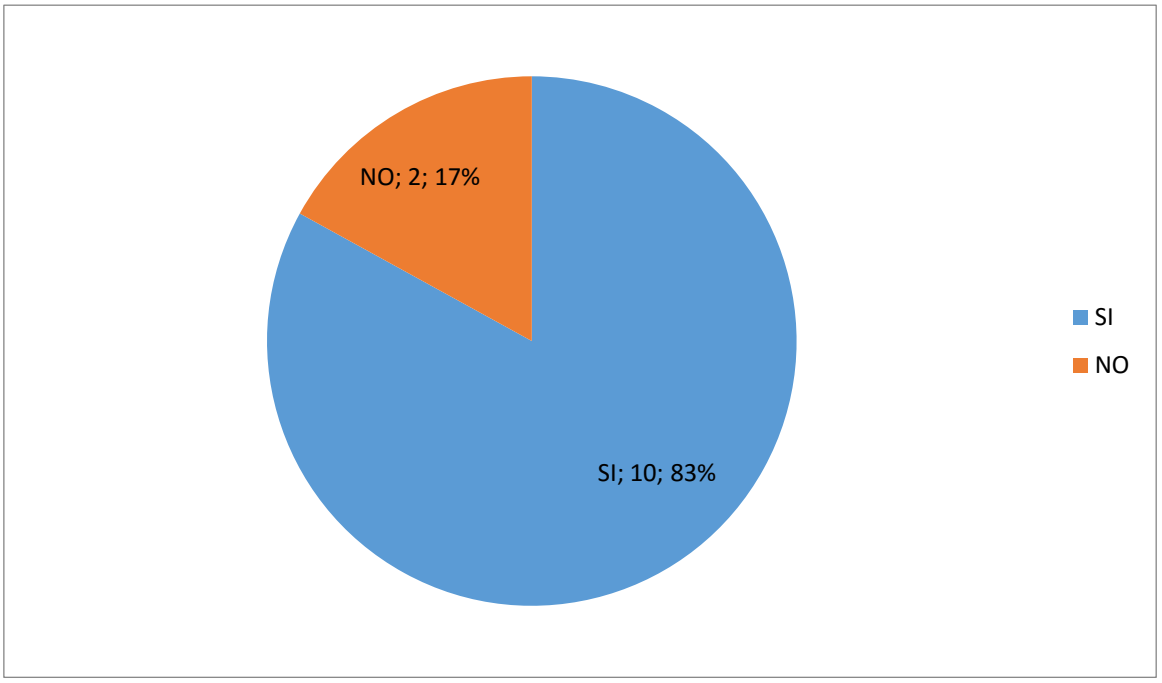
.

Cuadro y Gráfico № 3

¿Considera Ud. que las secretarias cumplen a tiempo con los objetivos planteados?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	**10**	**83**
NO	**2**	**17**
TOTAL	**12**	**100**

Representación Gráfica



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿Considera Ud. que las secretarias cumplen a tiempo con los objetivos planteados? y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 3, se desprende que 10 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 83% de la muestra, consideran que las secretarias si cumplen a tiempo con los objetivos planteados,

sin embargo 2 de12 directivos que representan el 17% de la muestra manifestaron que las secretarias no cumplen a tiempo con los objetivos planteados.

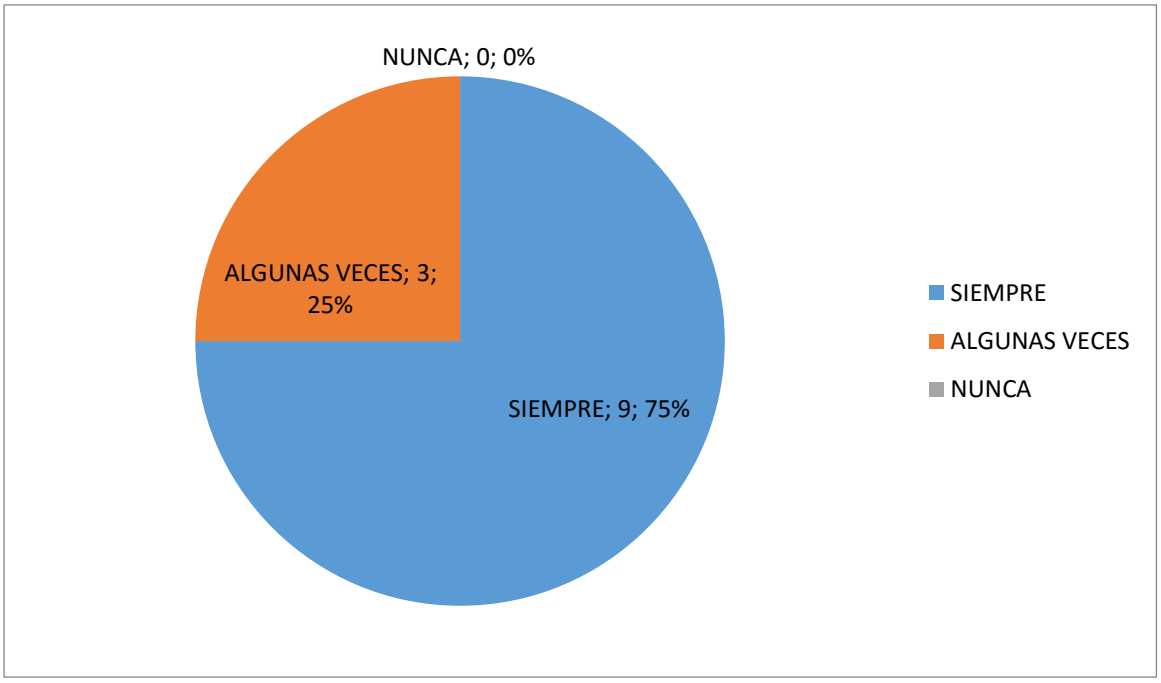
Ante los resultados obtenidos se evidencia que un alto porcentaje de los directivos encuestados consideran que las secretarias cumplen a tiempo con los objetivos planteados, Y el 17% manifiestan que las secretarias no cumplen a tiempo con sus objetivos; nos permite confirmar que la falta de factores para el trabajo en equipo afectan la gestión de las secretarias es por ello que se debe fortalecer para que incidan en su labor diaria.

Cuadro y Gráfico № 4

¿Insiste Ud. en la necesidad de mejorar cada vez más la calidad en la gestión administrativa?

ALTERNATIVAS	F	%
SIEMPRE	9	75
ALGUNAS VECES	3	25
NUNCA	0	0
TOTAL	12	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿Insiste Ud. en la necesidad de mejorar cada vez más la calidad en la gestión administrativa? y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 4, se desprende que 9 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 75% de la muestra, respondieron que siempre insisten en la necesidad de

aumentar cada vez más la calidad de la gestión administrativa; y 3 de 12 directivos que equivale al 25% de la muestra manifestaron que algunas veces insisten en mejorar la calidad administrativa.

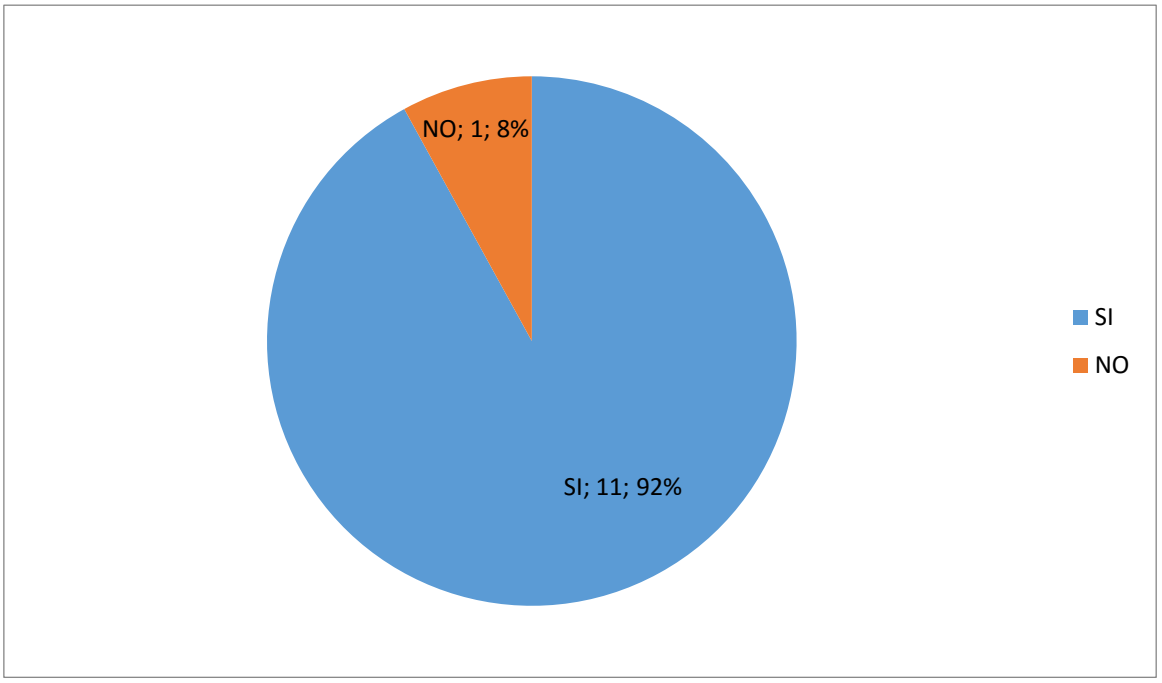
Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos insisten a las secretarias en aumentar la calidad del cumplimiento de las tareas, con más responsabilidad y compromiso en sus actividades.

Cuadro y Gráfico № 5

¿Cumple Ud. los objetivos planteados gracias a la labor de las secretarias?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	11	92
NO	1	8
TOTAL	12	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí.

Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿Cumple Ud. los objetivos planteados gracias a la labor de las secretarias? y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 3, se desprende que 11 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 92% de la muestra, consideran que las secretarias si cumplen con los objetivos planteados gracias a la labor de las secretarias, sin embargo 1 de12 directivos que representan el 8% de la muestra manifestaron que las secretarias no cumplen con los objetivos planteados.

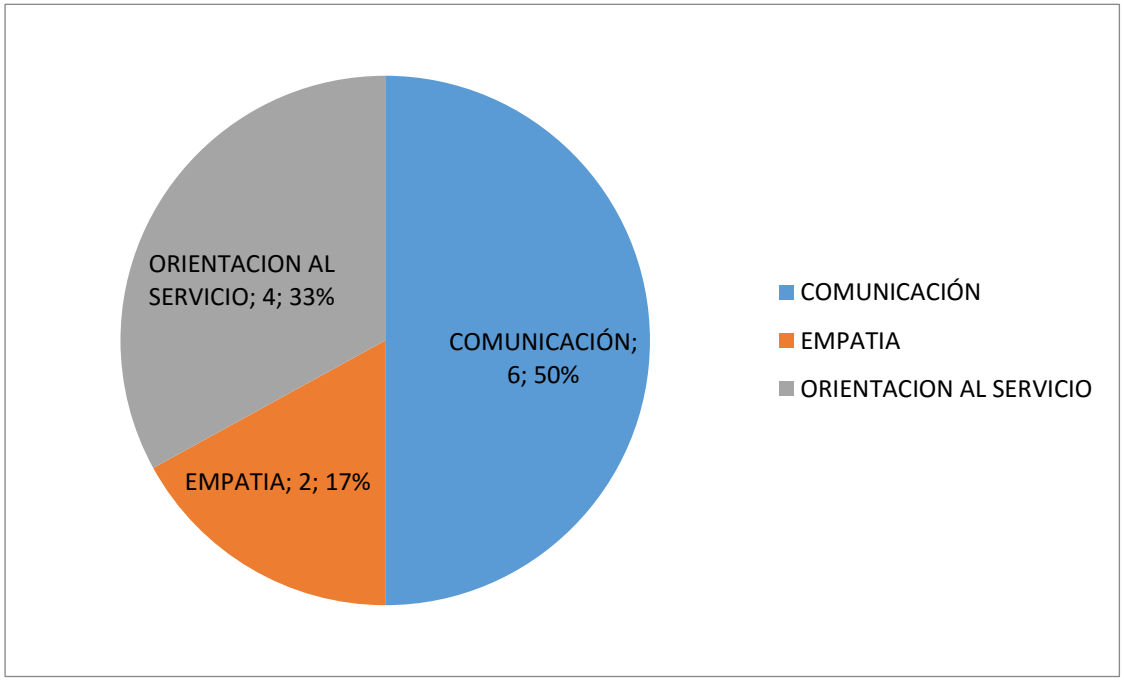
Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos consideran que las secretarias cumplen con su labor. Principalmente en la tareas encomendadas que benefician los objetivos y políticas de la área o unidad al que pertenecen

Cuadro y Gráfico № 6

¿Qué competencia considera Ud. que debe tener las secretarias para mejorar la calidad de sus funciones dentro de la institución?

ALTERNATIVAS	F	%
COMUNICACIÓN	6	50
EMPATIA	2	17
ORIENTACION AL SERVICIO	4	33
TOTAL	12	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí.
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Qué competencia considera Ud. que debe tener las secretarias para mejorar la calidad de sus funciones dentro de la institución? y** de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 6, se desprende que 6 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 50% de la muestra, respondieron que la comunicación es una de las competencias que debe tener la secretaria para mejorar la calidad de sus funciones dentro de la institución y 2 de 12 directivos que equivale al 17% de la muestra respondieron empatía, mientras que 4 de 12 directivos que equivale al 33% de la muestra respondieron orientación al servicio.

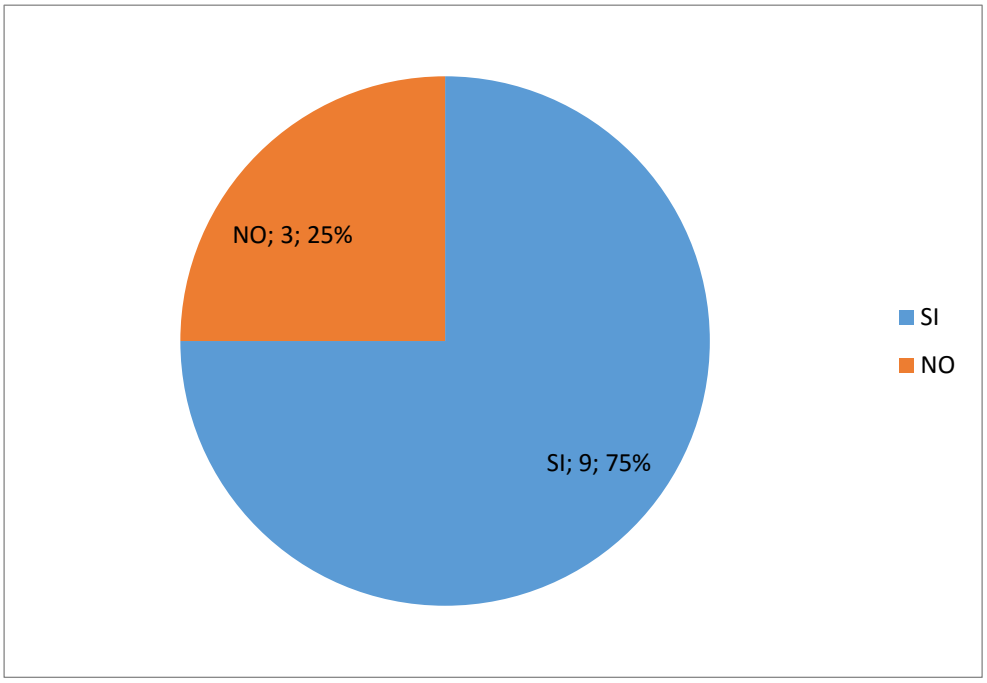
Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 50% de los directivos opinan que la comunicación es una de las competencias a fortalecer o desarrollar en las secretarias, factor importante para mejorar la calidad de sus funciones dentro de la empresa o institución, ya que es una ventaja que permite el buen desarrollo de las actividades. Así como también la orientación al servicio con un 4% que desarrollara su compromiso personal y profesional con la institución así como una rápida respuesta a los requerimientos de los estudiantes, docentes y autoridades

Cuadro y Gráfico № 7

¿Realiza un adecuado feedback a su secretaria?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	**9**	**75**
NO	**3**	**25**
TOTAL	**12**	**100**

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿Realiza un adecuado feedback a su secretaria? y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 7, se desprende que 9 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 75% de la muestra, respondieron que si realizan un adecuado feedback; y 3 de 12 directivos que equivale al 25% de la muestra manifestaron que no realizan un adecuado feedback.

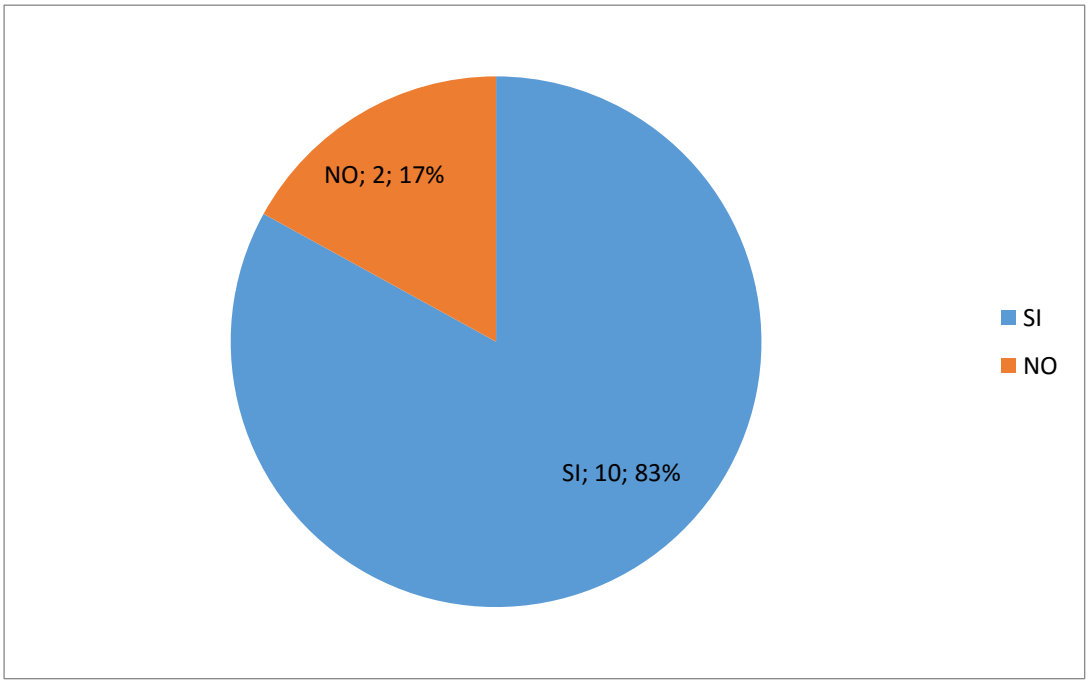
Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos brinda una adecuada retroalimentación oportuna, para guiar sus acciones, mejorar sus propósitos y establecer una buena relación laboral.

Cuadro y Gráfico № 8

¿Reconoce Ud. el trabajo realizado por las secretarias al cumplir con su labor?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	**10**	**83**
NO	**2**	**17**
TOTAL	**12**	**100**

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿Reconoce Ud. el trabajo realizado por las secretarias al cumplir con su labor? y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 8, se desprende que 10 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 83% de la muestra, respondieron que sí reconoce la labor de las secretarias cuando son eficientes y cumplidas a tiempo mientras que 2 de 12 directivos que equivale al

17% de la muestra respondieron que no reconocen la labor de la secretaria cuando no cumplen a cabalidad su trabajo.

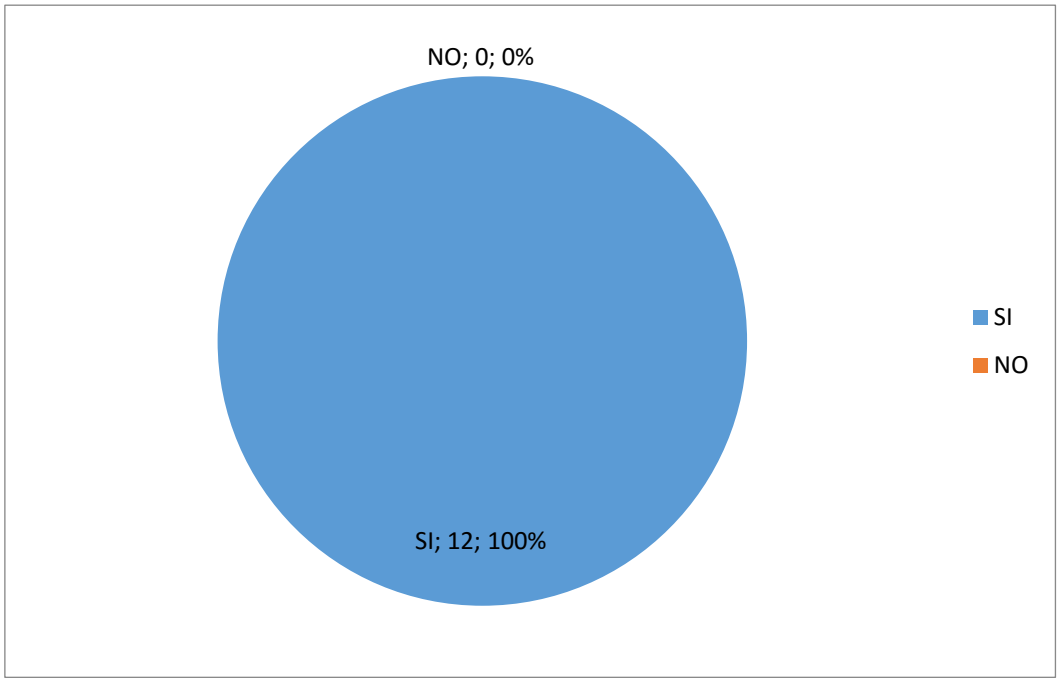
Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos reconocen el trabajo de las secretarias ya que ellas son quienes se desenvuelven en este oficio y cumplen con su labor al interior de la organización. Además la secretaria es la persona que brinda un apoyo incondicional, haciendo seguimiento de todos los procesos dentro de la empresa.

Cuadro y Gráfico № 9

¿Brinda apoyo a su equipo cuando las cosas salen mal?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí
Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿Brinda apoyo a su equipo cuando las cosas salen mal? y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 9, se desprende que 12 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 100% de la muestra, respondieron que si brindan apoyo a su equipo cuando las cosas salen mal.

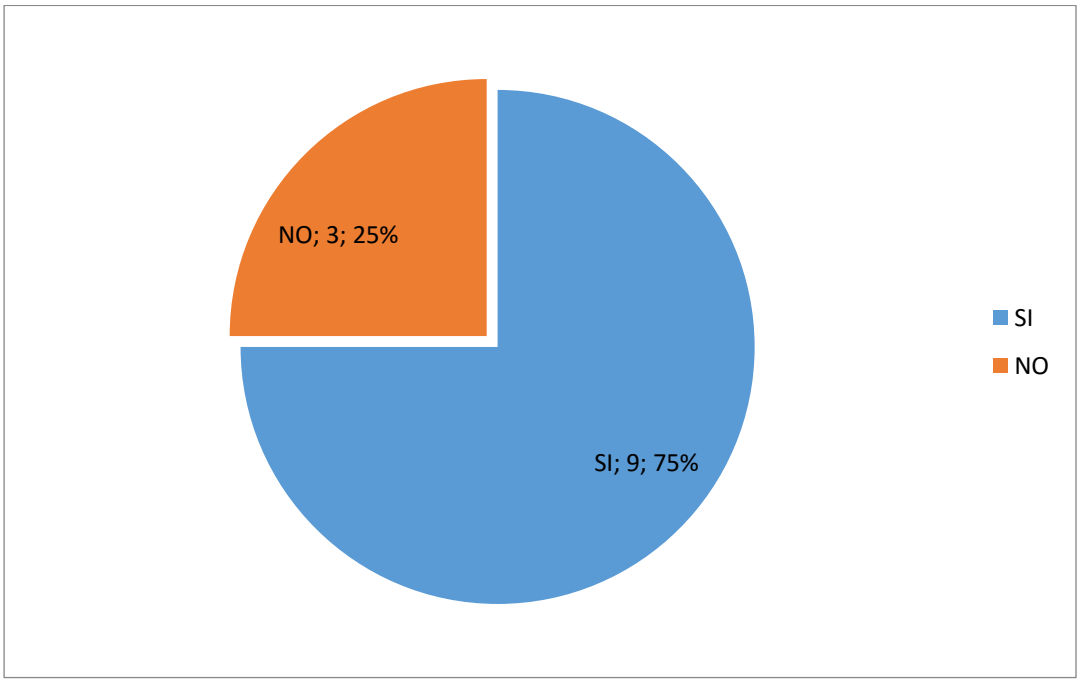
Analizando los resultados obtenidos se puede evidenciar que la totalidad de los directivos afirman que brindan apoyo a su equipo cuando las cosas le salen mal, lo que se convierte en una ventaja dentro del trabajo grupal que se realiza en la institución, también mejora las condiciones del ambiente laboral y promueve la confianza para corregir errores.

Cuadro y Gráfico № 10

¿Los miembros de su departamento han sido entrenados en habilidades y destrezas para el trabajo en equipo?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	**9**	**75**
NO	**3**	**25**
TOTAL	**12**	**100**

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos de la Universidad Técnica de Manabí

Elaborado: Estudiantes investigadores del proyecto de la Escuela de Secretariado Ejecutivo

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿los miembros de su departamento han sido entrenados en habilidades y destrezas para el trabajo en equipo? y de conformidad a los resultados evidenciados en el cuadro y gráfico No 10, se desprende que 9 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 75% de la muestra, respondieron que si

entrenan a los miembros de su departamento, mientras que 3 de 12 directivos que equivale al 25% de la muestra, respondieron que no han capacitado a las secretarias.

En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos afirman que los miembros de su departamento de trabajo han sido entrenados en habilidades y destrezas, acción que consideramos muy acertada ya que permite que los miembros de la institución se encuentres capacitados sobre las mejores formas de trabajar en conjunto, en cuanto al 25% no capacitado se hará la propuesta de formarlos en este tema, presentando un plan de capacitación.

4.2 Alcance de los Objetivos y Resultados Esperados

Concluido el trabajo de investigación en su parte teórica y práctica, a continuación, se demuestra el alcance de los objetivos.

En cuanto al objetivo general: **Establecer los factores que influyen en el trabajo en equipo y como inciden en la calidad de la gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí**. Mediante el levantamiento de información con el fin de potenciar la calidad de su gestión. Se alcanza en el cuadro y gráfico Nº6 de la encuesta aplicada a las secretarias quienes en un 31% dijeron que no tienen una comunicación clara y fluida con todos los miembros de su departamento, lo que nos indica que existen fallas en sus relaciones interpersonales.

En cuanto al cuadro y grafico N°9 de la encuesta a las secretarias respondieron que un 52% que solo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo, lo que nos deja como evidencia que existen fallas en sus relaciones interpersonales y es claro que no se da en la totalidad de los departamentos, pero en los que ocurren estas situaciones de problemas de comunicación no se puede trabajar correctamente, ya que los conflictos generaran déficit en el resultado de los procesos administrativos.

Además que factores como la falta de confianza y la comunicación pueden influir negativamente en el trabajo grupal de las secretarias, bajando el nivel de la calidad de su gestión administrativa.

En lo referente al objetivo específico N°1: **Identificar los factores que influyen en el trabajo en equipo de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.** Se alcanza en el cuadro y gráfico N°6 de la encuesta aplicada a las secretarias quienes en un 31% respondieron que no tienen una comunicación clara y fluida con todos los miembros de su departamento, en relación al cuadro y grafico N°7 quienes en un 48% de la muestra manifestaron que no reciben ayuda o apoyo de sus compañeros. Y en el cuadro y grafico N°8 con 52% de la muestra, respondieron que solo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo, pero no tienen la confianza en sus compañeras para la realización de trabajos lo que hace notar individualismo y no cooperación personalismo para así obtener

resultados eficientes en sus procesos administrativos y se cumplan los objetivos institucionales.

Lo que pone en evidencia que la comunicación, el compañerismo y la empatía son factores indispensables para el trabajo en equipo y la carencia de ellos puede afectar negativamente al cumplimiento de los objetivos de las secretarias de la UTM.

En lo referente al objetivo específico N°2**: Determinar el nivel de la calidad de gestión administrativa de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.** Se alcanza en el cuadro y grafico N°1 de la encuesta aplicada a los directivos quienes en un 100% de la muestra, consideran que si es importante llevar una comunicación que permita viabilizar la calidad de la gestión administrativa entre los miembros de la institución. Y en el cuadro y grafico N°2 y N°3 quienes en un 83% de la muestra, respondieron que las secretarias si realizan un trabajo de calidad y cumplen con los objetivos institucionales. Lo que pone en evidencia que la mayoría de los directivos opinan que es importante la comunicación pues es la base para el crecimiento de la institución debido que a través de ella se permite compartir opiniones para el alcance de una buena gestión administrativa. Además se consideran que si hay un buen trabajo en equipo por parte de las secretarias, a pesar de que existen factores que están incidiendo, esto no afecta la calidad de la gestión administrativa.

En relación al objetivo específico N°3. **Presentar un plan de capacitación para el fortalecimiento de los factores que influyen en el trabajo en equipo de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.** Este objetivo se alcanza en el cuadro y grafico N°5 de la encuesta aplicadas a la secretaria donde el 65% indico que algunas veces están de acuerdo con la opinión de sus compañeros, estas diferencias de opiniones son normales ya que pensamos diferente, pero si esto se hace de forma repetitiva dentro del ambiente laboral puede causar conflictos que afecten la calidad en las gestión administrativa que realizan , por lo que consideramos muy importante que se desarrolle o fortalezca en las secretarias aquellas competencias como la comunicación, compañerismo, respeto y tolerancia en todos los procesos que realicen dentro de la institución, en cuanto al cuadro y gráfico No 6, con el 50%. De acuerdo a las encuestas realizadas a las secretarias se evidencia que hay un alto porcentaje las misma determina que hay factores que están incidiendo en el trabajo en equipo, aunque no

se da en la totalidad de los departamento, pero en los que ocurren estas situaciones presentan oportunidades de mejora y por lo tanto afecta el cumplimiento de los objetivos planteados en los procesos de gestión son afectados en un minio porcentaje. Y en el cuadro y grafico N°10 con un 75%, afirman que los miembros de su departamento de trabajo han sido entrenados en habilidades y destrezas, acción que consideramos muy acertada ya que permite que los miembros de la institución se encuentres capacitados sobre las mejores formas de trabajar en conjunto

Es por eso que deseamos que con base a nuestra investigación donde indicamos aquellas brechas existentes en la mencionada área, se deban fortalecer o desarrollar con capacitación, solicitamos se considere sumar al plan de capacitación institucional solo orientado al área de secretarias de la universidad técnica de Manabí.

Capítulo V

5. Conclusiones y Recomendaciones

Al procesar la información producto de la aplicación instrumental del proceso de investigación se pudo establecer las siguientes conclusiones:

5.1. Conclusiones

- El trabajo en equipo es considerado como una fortaleza cuando este se practica eficazmente, son las estrategias, procedimientos y metodología que deben utilizar las secretarias para lograr los objetivos de la institución; A partir de esta investigación se tiene claro que el trabajo en equipo es una competencia transversal que brinda un aporte esencial para sostener con éxito un sistema de gestión ya sea de calidad, medio ambiente etc., la presencia de esta competencia en los colaboradores permite fortalecer el compromiso en los miembros de la empresa en el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Los factores presentes en el trabajo en equipo son la comunicación, el compañerismo, la empatía, la tolerancia y el respeto, aspectos encontrados que nos permiten confirmar medianamente la calidad de la gestión administrativa de las secretarias en la institución.
- Mediante este trabajo investigativo presentamos una matriz para un plan de capacitación que permita fortalecer los factores identificados del trabajo en equipo y mejorar la calidad de la gestión administrativa de las secretarias en la Institución.

5.2 Recomendaciones

- Que las secretarías sean capacitadas en cuanto a las metas y objetivos planteados por la Institución, con la finalidad de llegar al 100% del nivel de eficiencia en su gestión administrativa
- Se recomienda fortalecer aquellos factores identificados en el trabajo equipo de las secretarias de la UTM, mediante capacitaciones específicas señaladas en el plan de capacitación.

- En base a nuestra investigación se considere sumar al plan de capacitación institucional, nuestra propuesta con el fin de fortalecer factores existentes del trabajo en equipo, orientado a las áreas departamentales o unidades académicas donde laboran las secretarias de la UTM.

6. Presupuesto

RUBROS	CANTIDAD
Internet	$20,00
Libros	50.00
Computadora	550,00
Materiales de oficina	15,00
Transporte	15,00
Alimentación	20,00
Capacitación	35,00
Copias	25,00
Impresión	30,00
Imprevistos	25,00
Flash memory	15,00
Arreglo de documentos	150,00
TOTAL	**$950,00**

7. Cronograma Valorado De Actividades 2016

ACTIVIDADES	2016																																		RECURSOS		Total
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				Humanos	Materiales	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Aprobación del Proyecto	x	x	x	x																																	Autoras de la investigación	Internet	$20,00
Primera Reunión: Corrección del título. Formulación del problema					x	x	x	x																													Autoras y Director investigación	Libros	$50.00
Segunda Reunión: Modificación de los Objetivos. Problematización									x	x	x	x																									Autoras y Director investigación	Computadora	$550,00
Tercera Reunión: Elaboración del Marco Teórico Diseño Metodológico												x	x	x																							Autoras y Director investigación	Materiales de oficina	$15,00
Cuarta Reunión: Operacionalización de variables y elaboración de encuesta															x	x	x																				Autoras y Director investigación	Transporte	$15,00
Quinta Reunión: Análisis de los resultados Conclusiones																	x	x	x																		Autoras y Director investigación	Alimentación	$20,00
Sexta Reunión: Recomendaciones e Introducción																		x	x	x																	Autoras y Director investigación	Capacitación	$35,00
Presentación del Primer borrador del Informe final																					x	x	x														Autoras de la investigación	Copias	$25,00
Presentación de correcciones																									x	x	x										Autoras de la investigación	Impresión	$30,00
Entrega de Tesis																													x	x	x						Autoras de la investigación	Imprevistos	$25,00
Revisión del Trabajo de Titulación																																	x	x	x		Autoras de la investigación	Flash memory	$15,00
Sustentación del Trabajo de Titulación																																					Autoras de la investigación	Arreglo de documentos	$150,00
TOTAL																																							$950,00

8. Bibliografía

Acosta, J. (2011). Trabajo en equipo. España: p. 82

Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E. (2010) Trabajo en equipo. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Andrade. H, 2010, Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica. Madrid, España. (pág. 120).

Baker et al. (2005). The all Teamwork Framework, in International Adult Literacy Survey. Measuring Adult Literacy and Life Skills: New Frameworks for Assessment, T.S. Murray, Y. Clermont, and M. Binkley, Editors, pp. 229 – 272. Minister of Industry: Ottawa.

Castro. J, 2012. Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional. Madrid, España: Gesbiblo S.L. pág. 65.

Contreras, (2013, p. 293). La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales. Revista Convergencia, p.293.

Daft y Marcic (2006). Introducción a la administración. México: Cengage Learning.

Dessler (2012, p. 248). Administración del personal. México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Diaz (2014, p. 257). Gestion Administrativa y comercial en restauración. España: Ediciones Paraninfo.

Echeverria et al 2008. Orientación profesional. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Gan y Triginé (2006). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Madrid: Díaz de Santos.

Gil (2012, p.25). Eficacia de equipos de trabajo. Revista Papeles del Psicologo, p. 25.

Girón (2014, p. 293). ISO 9000 - 2000 Calidad en la Educación. Revista Conciencia Tecnólogica, p. 293.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2006). Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2006). Administración. México: Cengaje Learning.

Jaques (2014, p. 16). Como trabajar en equipo. España: Ediciones Narcea Madrid.

Katzenbach y K. Smith. (2000), El trabajo en equipo. Barcelona, España.

Kozlowski et Ilgen, 2006. Enhancing the efectiveness of work groups and teams.

Moyado (212, p.12). Gestión pública y calidad hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. Revista de la Administración Pública, p. 12.

Pérez Gorosteguí, E. (2006). Función directiva y recursos humanos en sanidad. Madrid: Díaz de Santos.

Psychological Science in the Public Interest, Supplement, 7(3), 77-124.Badger, Sadler-Smith e.

Reyes Santiago (2008). La organización: conceptos, principios y la división del trabajo. Recuperado el 13 de diciembre de 2008. de http://www.monografias. com/trabajos56/conceptos-organizacion/conceptos-organizacion.shtml.

Robbins (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.

Robbins, S. P. y Coulter, M. (2005). Administración. México: Pearson Educación

Rodríguez Valencia (2006). Dirección moderna de organizaciones. México: Cengage Learning.

Sarasola, 2000; Perrenoud, 2003; Allen, 2006). La competencia de acción como nuevo referente profesional. Leccion magistral del proyecto docente. San Sebastian.UPV.

Torrelles (2011, p. 329). Competencia de trabajo en equipo definición y categorización. Revista Curriculum y formación de profesorado, p. 329.

Vaccaro (2014, p.293). Gestión Pública una guía de autoevaluación para medir las orientaciones de políticas y estrategias. Revista Iberoamericana de Calidad, p.8.

Vandam (2007). Liderazgo en acción. Buenos Aires: Kier

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
SECRETARIADO EJECUTIVO
Portoviejo-Manabí-Ecuador

OF-S/N

Portoviejo 8 de Diciembre del 2016

Econ. Carlos Navas Villegas
Director de Talento Humano
Universidad Técnica de Manabí

Con el fin de contribuir al fortalecimiento del talento humano de esta prestigiosa Institución se hace la entrega formal de una propuesta de capacitación al personal de secretarias de esta entidad, la misma que fue presentada en el trabajo de investigación realizado por alumnas de la escuela de secretariado ejecutivo previa a la obtención del título de licenciada en secretariado ejecutivo denominada "EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA CALIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DE LA UTM".
Para lo cual adjuntamos una copia de mencionado documento.

Cordialmente

S.E: Maritza Anchundia

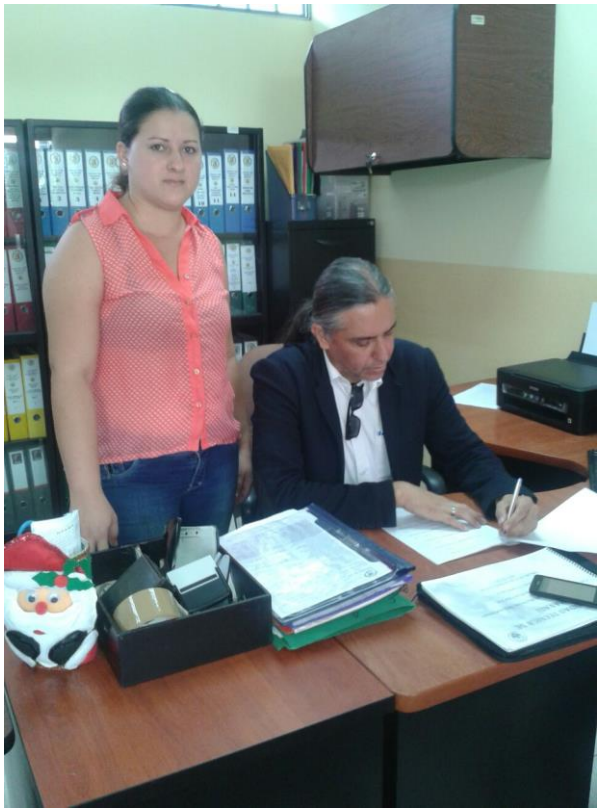
S.E: Jessica Arteaga

UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI
RECIBIDO
21 DIC 2016
1030
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

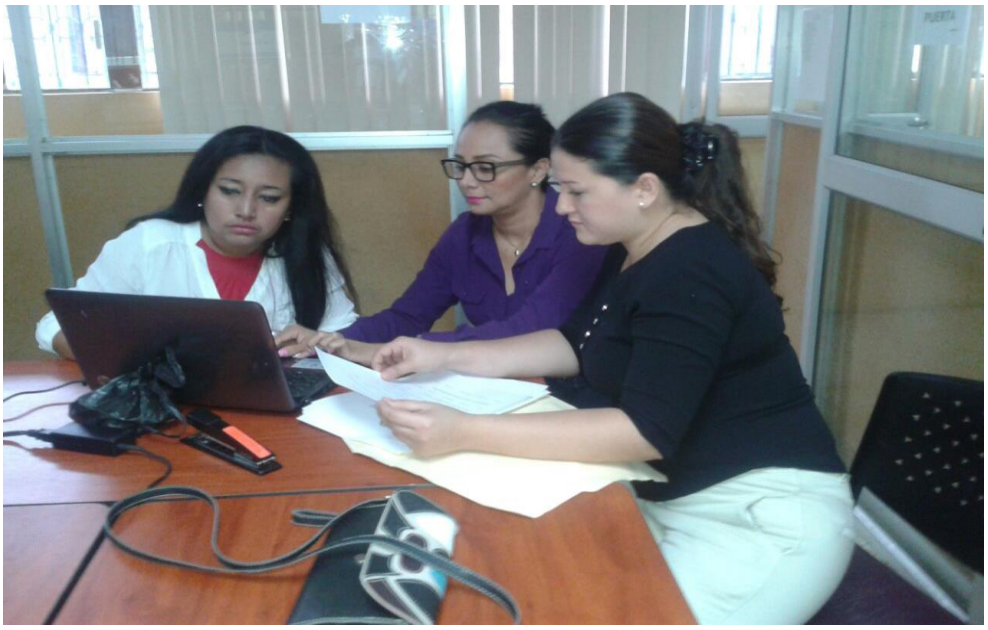
PLAN DE CAPACITACIÓN

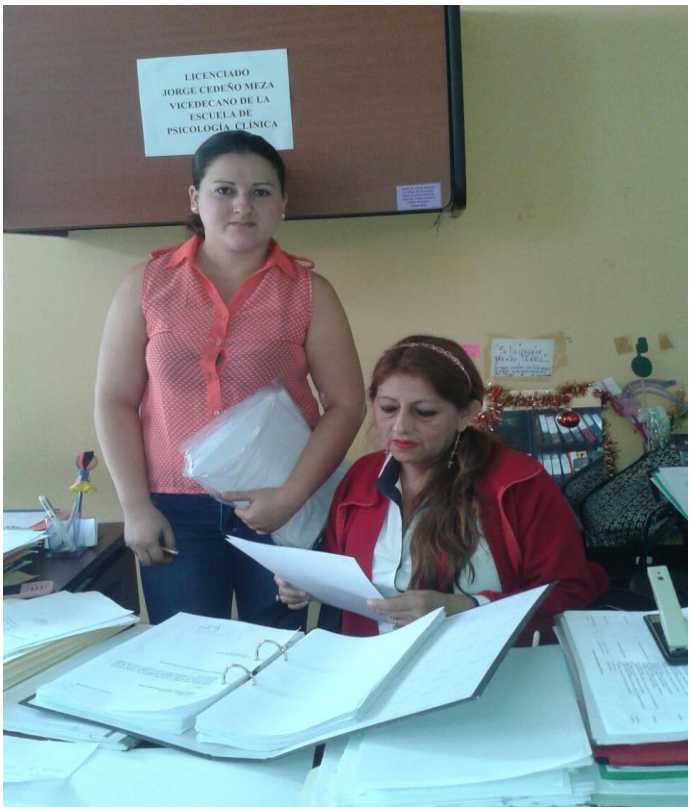
DEPARTAMENTO	TEMA CURSOS, SEMINARIO	NÚMERO		FECHA	COSTO
		DIAS	HORAS	TRIMESTRE	
SECRETARIAS	TRABAJO EN EQUIPO	1	8	PRIMERO	$ 150,0
	HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	1	8	SEGUNDO	$ 200,0
	RELACIONES HUMANAS	1	8	SEGUNDO	$ 100,0
	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO	20	40	PRIMERO	$ 250,0
SUBTOTAL					**$ 700,0**

Aplicación de encuestas








LICENCIADO
JORGE CEDEÑO MEZA
VICEDECANO DE LA
ESCUELA DE
PSICOLOGÍA CLÍNICA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIAS DE LA UTM

Estimadas secretarias agradecemos su colaboración en la aplicación de la presente encuesta.

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X dentro del paréntesis, la respuesta que según su criterio sea la más adecuada.

1. ¿Trabaja Ud. Fácilmente con personas que tienen un punto de vista diferente al suyo?

Si ( )

No ( )

2. ¿Cree Ud. que el trabajo en equipo aumenta el desarrollo personal y profesional?

Si ( )

No ( )

3. ¿Es importante mantener un excelente rendimiento laboral para beneficiar los procesos administrativos y de gestión de la institución?

Si ( )

No ( )

4. ¿Dentro de su labor, que etapas del proceso de la administración utiliza para mejorar la calidad de la gestión administrativa?

Planeación ( )

Organización ( )

Control ( )

Ejecución ( )

5. ¿Con que frecuencia esta Ud. de acuerdo con la opinión de sus compañeros?

Siempre ( )

Algunas veces ( )

Nunca ( )

6. ¿Tiene Ud. Una comunicación clara y fluida con todos los miembros de su departamento?

Siempre ( )

Algunas veces ( )

Nunca ( )

7. ¿Recibe ayuda o apoyo de sus compañeros y compañeras?

Si ( )

No ( )

8. ¿Solo se puede estar seguro de que algo está bien hecho si lo hace uno mismo?

Siempre ( )

Algunas veces ( )

Nunca ( )

9. ¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?

Siempre ( )

Algunas veces ( )

Nunca ( )

10. ¿Reconoce usted sus errores si alguien se los hace notar durante su actividad laboral?

Siempre ( )

Algunas veces ( )

Nunca ( )

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA UTM

Estimados directivos agradecemos su colaboración en la aplicación de la presente encuesta.
Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X dentro del paréntesis, la respuesta que según su criterio sea la más adecuada.

1. ¿Cree Ud. importante la comunicación por parte de la secretaria para viabilizar la calidad de la gestión administrativa?

Si ( )
No ( )

2. ¿Considera UD. Que las secretarias de la UTM realizan un trabajo de calidad?

Si ( )
No ( )

3.- ¿Considera Ud. que las secretarias cumplen a tiempo con los objetivos planteado.

Si ( )
No ( )

4.-¿Insiste Ud. en la necesidad de mejorar cada vez más la calidad en la gestión administrativa?

Siempre ( )
Algunas veces ( )
Nunca ( )

5.- ¿Cumple Ud. los objetivos planteados gracias a la labor de las secretarias?
Si ( )
No ( )

6.- ¿Qué competencia considera Ud. que debe tener las secretarias para mejorar la calidad de sus funciones dentro de la institución?
Comunicación ( )
Empatía ( )
Orientación al servicio ( )

7.- ¿Realiza un adecuado feedback a su secretaria?

Si ( )
No ( )

8.- ¿Reconoce Ud. el trabajo realizado por las secretarias al cumplir con su labor

Si ( )
No ( )

9.- ¿Brinda apoyo a su equipo cuando las cosas salen mal?

Si ( )
No ( )

10.- ¿los miembros de su departamento han sido entrenados en habilidades y destrezas para el trabajo en equipo?

Si ( )
No ( )