



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 Secretarías Ejecutivas

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

AUTORES:

S.E CALDERÓN SANCHEZ KAREN ESTEFANIA

S.E SANTOS LLUMILUISA VANESSA MARIBEL

TUTORA:

Mg. Martha Macías Barrezueta

PORTOVIEJO – MANABÍ- ECUADOR

2016

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi esposo y a mi hijo quienes fueron un gran soporte emocional cuando parecía que me iba a rendir durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mis maestros por sus enseñanzas y por haber depositado su esperanza en mí.

A mis tutores quienes me guiaron en mi proyecto de investigación y lo aprobaron. A todos los que me estribaron para escribir y concluir este Proyecto de Investigación.

.

Dedicatoria

A mis padres que en estos años de mi carrera me han ayudado con su amor, sacrificio y trabajo para así poder llegar hasta aquí y tener el privilegio de convertirme en profesional.

A mi hijo que me dio su apoyo emocional y la felicidad en su sonrisa, que me animó a seguir adelante, ya que tengo por quien dar todo de mí.

A mis hermanos que siempre me apoyaron sin pedir nada a cambio.

A mi esposo que ha sido mi mano derecha en todo este tiempo de mi carrera con su paciencia.

A mis maestros que me supieron guiar y dar su enseñanza.

A mi tutora quien nos guio para el proyecto de investigación.

Finalmente agradezco a Dios porque gracias a Él he podido culminar mi carrera y cumplir esta meta.

Vanessa Maribel

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a la Universidad Técnica de Manabí y a la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, las mismas que nos dieron la oportunidad de cumplir las metas y objetivos para realizarnos como Licenciadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo.

A los profesionales que supieron ilustrarnos día a día con sus sabias enseñanzas. A nuestra directora de trabajo de titulación Mg. Martha Macías Barrezueta, a nuestro revisor de trabajo de titulación Lcdo. Jorge Cedeño Meza, por su asesoramiento, disponibilidad y cercanía al tema; por leer detenidamente la información y resolver todas nuestras inquietudes. Gracias infinitamente a Dios por bendecirnos con la presencia de nuestra familia y amigos.

Muchas gracias a todos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y Legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADA

.....

PROFESOR DIRECTOR DE TESIS

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Mg. Martha Macías Barrezueta

CERTIFICO QUE:

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

Control interno y su relación con la gestión del talento humano de las secretarias ejecutivas en la universidad técnica de Manabí es trabajo original de las señoras:

Karen Estefanía Calderón Sánchez

Vanessa Maribel Santos Llumiluisa

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.

Mg. Martha Macías Barrezueta

TUTORA

CERTIFICADO DEL REVISOR

El docente de la Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales Mg. Jorge Cedeño Meza, como revisor de evaluación y sustentación de la tesis en la modalidad investigación.

“Control interno y su relación con la gestión del talento humano de las secretarías ejecutivas en la universidad técnica de Manabí”

Certifico que:

Las egresadas: Karen Estefanía Calderón Sánchez y Vanessa Maribel Santos Llumiluisa han realizado el proyecto de investigación bajo nuestra supervisión y vigilancia, y después de haber corregido las respectivas observaciones y doy fe que han cumplido a cabalidad con todos los requisitos que exige el reglamento de graduación de la universidad.

Mg. Jorge Cedeño Meza

REVISOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS AUTORES

Las egresadas: Karen Estefanía Calderón Sánchez y Vanessa Maribel Santos Llumiluisa de la Escuela de Secretariado Ejecutivo:

Acogidas al reglamento de graduación de la Universidad Técnica de Manabí en la modalidad de Investigación, se titula:

“Control interno y su relación con la gestión del talento humano de las secretarías ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí”

Nos responsabilizamos del contenido de la tesis y declaramos, que es un trabajo original perteneciente a las autoras antes mencionadas sin derechos a reproducción por terceros.

Es todo lo que podemos decir en honor a la verdad

Karen Estefanía Calderón Sánchez

Vanessa Maribel Santos Llumiluisa

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	1
1.1 INTRODUCCIÓN – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 ANTECEDENTES	2
1.3 JUSTIFICACIÓN	3
1.4 OBJETIVOS	5
1.4.1 GENERAL	5
1.4.2 ESPECÍFICOS	5
CAPÍTULO II	6
2.1. MARCO TEÓRICO	6
2.1.1 CONTROL INTERNO	6
2.1.1.2 IMPORTANCIA	6
2.1.1.3 BENEFICIOS	7
2.1.1.4 FUNCIÓN	7
2.1.1.5 FORMAS DE CONTROL INTERNO	9
2.1.1.6 PROCESO SUSTANCIAL	9
2.1.1.7 PRINCIPIOS GENERALES	9
2.1.1.8 NECESIDAD DEL CONTROL INTERNO	10
2.1.2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	10
2.1.2.1 EVALUACIÓN DE RIESGO	10
2.1.2.2 INCORPORACIÓN DE SISTEMAS DE EVALUACIÓN	11
2.1.3 GESTIÓN	11
2.1.3.1 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12
2.1.3.2. LA GESTIÓN Y EL CONTROL DE CALIDAD	13
2.1.4 TALENTO	13
2.1.4.1 TALENTO HUMANO	14
2.1.4.2 CONDICIONES DEL TALENTO HUMANO	14
2.1.4.3 PERSONAL CON TALENTO	15
2.1.5 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	15
2.1.5.1 PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	15

2.1.5.2 POTENCIALIDADES HUMANAS	16
2.1.5.3 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	17
CAPÍTULO III	18
3. METODOLOGÍA	18
3.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	18
3.2 TIPO ESTUDIO	18
3.3. MÉTODOS	19
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	19
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	19
3.5.1 POBLACIÓN	19
3.5.2 TIPO DE MUESTRA	20
3.5.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA	20
3.6 RECURSOS	20
CAPITULO IV	21
4.1 ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	21
4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INVESTIGATIVO	21
4.1.2 EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A OBJETIVOS	23
4.2 ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS	66
CAPÍTULO V	69
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1. CONCLUSIONES	69
5.2. RECOMENDACIONES	70
6. PRESUPUESTO	71
7. CRONOGRAMA VALORADO DE ACTIVIDADES	72
8. BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	75

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS
ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

CUADRO Y GRÁFICO	1	24
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	24
CUADRO Y GRÁFICO	2	26
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	26
CUADRO Y GRÁFICO	3	28
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	28
CUADRO Y GRÁFICO	4	30
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	30
CUADRO Y GRÁFICO	5	32
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	32
CUADRO Y GRÁFICO	6	34
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	34
CUADRO Y GRÁFICO	7	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	36
CUADRO Y GRÁFICO	8	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	38
CUADRO Y GRÁFICO	9	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9	40
CUADRO Y GRÁFICO	10	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	10	42
CUADRO Y GRÁFICO	11	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	11	44
 ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS		
CUADRO Y GRÁFICO	1	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	46
CUADRO Y GRÁFICO	2	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	48

CUADRO Y GRÁFICO	3	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	50
CUADRO Y GRÁFICO	4	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	52
CUADRO Y GRÁFICO	5	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	54
CUADRO Y GRÁFICO	6	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	56
CUADRO Y GRÁFICO	7	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	58
CUADRO Y GRÁFICO	8	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	60
CUADRO Y GRÁFICO	9	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9	62
CUADRO Y GRÁFICO	10	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	10	64

Resumen

Contextualmente, se asume que el control interno en una institución o empresa es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales. Para ello, se constituyen componentes del control interno como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información, comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. Por ello, es importante reconocer que actualmente el control interno ya no es visto como una alternativa, sino que ahora se ha convertido en una necesidad para identificar y disminuir todo tipo de riesgo a la que pueda estar sometida la empresa y sus trabajadores, así asegurar un buen desempeño. A su vez, esto implica que, por la falta de un control interno en las instituciones se puede ver afectada la calidad de gestión que realizan los empleados y por ende el incumplimiento de los objetivos institucionales. Ante esta referencia contextual, induce al reconocimiento del problema que existe como es el desconocimiento de la existencia del control interno en las secretarías ejecutivas de la UTM, en relación al efecto que provoca con la gestión de la calidad del talento humano de esta institución; en atención a ello se llevó a efecto la propuesta denominada: “Control interno y su relación con la gestión del talento humano de las

secretarias ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí.”; para ello se estableció el objetivo general: Determinar el control interno en la gestión de calidad del talento humano de las secretarias ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí; 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 las formas de control interno, analizar los procesos que tiene la UTM para desarrollar la gestión del talento humano e indagar el nivel de calidad de gestión de las secretarias ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí. Ante ello se sugiere que: Se debe seguir dando la importancia pertinente a la existencia de un control interno y aplicarlo continuamente, estableciendo normas y reglamentos internos para las secretarias y mantenerlas capacitadas permanentemente para mejorar el desempeño de cada una de ellas.

Summary

Contextually, it is assumed that internal control is an integral process applied by the highest authority, the management and staff of each entity that provides reasonable for the achievement of corporate goals security. To do this, components of internal control are established as the control environment, risk assessment, control activities, information systems, communication and monitoring.

Internal control is geared to meet the legal, technical and administrative system, promote efficiency and effectiveness of operations of the entity and ensuring reliability and timeliness of information and the adoption of appropriate measures to correct deficiencies in control. It is therefore important to recognize that currently the internal control and is not seen as an alternative, but has now become a necessity to identify and reduce all risks to which it may be subjected the company and ensure reliable performance. It therefore implies that the lack of an internal control in institutions may be affected the quality of management made by employees and therefore the failure of institutional objectives. This contextual reference, leads to recognition of the problem that exists as is the ignorance of the existence of internal control in the executive secretaries of the UTM, relative to the effect that causes the quality management of human talent of this institution; In view of this proposal it took effect called "Internal Control and its relation to the management of human talent executive secretaries at the Technical University of Manabí."; for them the overall objective was established: Determine the internal control in the management of quality human talent executive secretaries at 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: Identifying ways of internal control, analyze the processes that have the UTM to develop human talent management and investigate the quality of management of the executive secretaries of the Technical University of Manabí. Before it is suggested that: It should continue to give appropriate importance to the existence of an internal control and continuously apply, establishing rules and regulations for secretaries and keep them permanently trained to improve the performance of each.

Capítulo I

1.1 Introducción – Planteamiento Del Problema

Parecería que al referirse sobre el control interno se habla de un instrumento técnico aplicado al sector público y privado, pero al analizar todos y cada uno de sus componentes, se llega a la conclusión que no es otra cosa que el DEBER SER de cualquier persona u organización que quiere lograr el éxito. El control interno basa su filosofía en el compromiso, la ética y la mejor forma de hacer las cosas.

El control interno tiene su mayor fortaleza en el talento humano, es la base y fundamento del sistema y es ahí donde debemos generar los mayores esfuerzos para que las actitudes frente a sus compromisos vayan direccionadas a dar lo mejor de sí como persona y profesional, en busca de su desarrollo y de la institución que representa.

Esta referencia contextual, induce al reconocimiento del problema que puede existir en la Universidad Técnica de Manabí, como es el desconocimiento de la existencia del control interno en las secretarías ejecutivas, y su relación al efecto que provocaría con la gestión de la calidad del talento humano de esta institución, siendo este un problema muy importante ya que la falta de control interno puede generar deficiencia en las labores profesionales ya que las labores administrativas son realizadas algunas veces por personal sin capacitación, de igual manera se pueden producir demoras en los tramites documentarios al no existir un ordenamiento en la documentación pertinente del proceso educativo; provocando conflictos entre trabajadores por el incumplimiento de tareas al no tener una organización definida

sobre las mismas, por ende esto generaría descontento en los estudiantes que transcurren sus vivencias académicas día a día en esta institución y también para procesos de evaluación interna.

En atención a ello se lleva a efecto la propuesta denominada “Control interno y su relación con la gestión del talento humano de las secretarías ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí”, para ello se establecieron objetivos que consolidan la propuesta con un marco referencial fiable y científico que conceptualiza brevemente las dos variables del tema investigado; se plantea una hipótesis y se propone en la metodología los métodos, técnicas, recursos, materiales, presupuesto y cronograma a cumplirse. Finalmente se establece la bibliografía necesaria para la argumentación teórica.

Se considera realizar un trabajo de calidad científica y técnica, para que pueda servir como fuente de consulta para futuras generaciones.

1.2 Antecedentes

Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados etc. El concepto “Control Interno” no tiene una definición universalmente aceptada, no obstante, al definir el concepto diferentes autores tienen puntos coincidentes, a saber: contribuye al logro de los objetivos propuestos, comprende un plan de organización, métodos y procedimientos para asegurar la integralidad de la información y la eficiencia operativa.

En Ecuador las Normas de Control Interno para el Sector Público constituyen guías generales emitidas por la Contraloría General del Estado, orientadas a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento de las entidades, con el objeto de buscar la efectividad en la gestión institucional. Las normas de control interno relacionadas con el talento humano hacen referencia a los mecanismos que se aplicarán para la correcta administración de los recursos humanos, con el fin de lograr eficiencia y productividad en el desempeño de las funciones encomendadas al personal.

En la Universidad Técnica de Manabí no existen estudios anteriores que permitan tener datos sobre el nivel de desempeño del Talento Humano de la institución sobre el cumplimiento de sus objetivos. Son estos implicantes que caracterizan la discusión y enfatizan contextualmente las debilidades y necesidades diversas que asisten a esta institución.

1.3. Justificación

El control interno se considera de suma importancia ya que ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos. Pero esta responsabilidad no es solo de los directivos sino de todos los miembros del talento humano, por lo que se hace necesario que conozcan su marco conceptual, sus componentes, la importancia de su implementación y operatividad. Bajo este concepto se presenta el control interno como un conjunto de normas, métodos y medidas coordinadas que adopta una organización con el propósito de realizar gestiones con eficiencia operativa, el

mejoramiento continuo y estimular la adhesión leal a las políticas prescritas por la dirección de la entidad.

Se considera factible el desarrollo de este proyecto ya que se cuenta con el apoyo directo de los estudiantes, docentes, secretarías y autoridades de la U.T.M que están dispuestos a colaborar con la información necesaria para obtener información real que permita determinar el cumplimiento de objetivos y metas de calidad y así poder conducir a la Universidad Técnica de Manabí hacia la excelencia.

Por lo tanto, este contexto prioriza la necesidad de “Determinar el control interno en la gestión de calidad del talento humano de las secretarías ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí.”; lo que permitirá identificar errores y oportunidades de mejoras para la institución.

Dentro de esta figura se cita la pertinencia investigativa que cumplen en su acción un impacto sustentable que viabiliza la disposición de información con la funcionalidad de mejorar el rendimiento del personal y de motivarlos a tener una relación armonizada con los objetivos institucionales y del entorno, y así generar satisfacción en los presentes y futuros educandos de la U.T.M.

Siendo de esta manera; se justifica la intervención a través del tema del trabajo de investigación “Control interno y su relación con la gestión del talento humano de las secretarías ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí”.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar el control interno en la gestión de calidad del talento humano de las secretarías ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí

1.4.2. Específicos

- Identificar las formas de control interno que tienen sobre el talento humano de las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí.
- Analizar los procesos que tiene la UTM para desarrollar la gestión del talento humano de las secretarías de la institución.
- Indagar el nivel de calidad de gestión de las Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí.

Capítulo II

2.1. Marco Teórico.

2.1.1 Control Interno

El control interno debe estar presente en todas y cada una de las actividades diarias de las organizaciones, y en las decisiones que por pequeñas que sean se toman continuamente. Así, el control interno lo conforma la propia actitud de las personas ante las distintas actuaciones del trabajo, siendo por tanto una cultura que debe abarcar todos los departamentos, procesos y tareas que realizan todos y cada uno de los profesionales que conforman una organización sea privada o pública.

Mg Roberto C./C.P.C Oscar L. (2012) “Es un proceso ejecutado por el consejo de directores de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.”

Es entonces el control interno un instrumento indispensable para cualquier empresa que no quiere caer en el fracaso ya que permite llevar un orden y control sobre las actividades que realizan sus empleados, esto con la finalidad de que cada uno de los miembros de la empresa o institución cumpla con sus funciones, cumpliendo así los objetivos previamente planteados.

2.1.1.2 Importancia

“El control interno es importante porque proporciona condiciones para poder confiar en la solidez de las operaciones y actividades realizadas.” Herrera (2010).

Lo que nos hace entender que toda institución debe mantener un control interno permanente para así asegurar la efectividad de sus actividades, ya que

mediante la información que recibe de los métodos de control se obtienen los datos necesarios para corregir errores y mejorar dichos procesos.

Es importante mencionar que el control es un plan de técnicas y procedimientos en donde se preverán todas las medidas administrativas y contables de la empresa, para el logro de los objetivos, con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información, para promover la eficiencia en las operaciones y propiciar la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados.

2.1.1.3 Beneficios

Según Mantilla (2010) “Los beneficios del control interno incluyen: Ayudar a los directivos, integrar al personal, medir su desempeño y por ende a mejorarlo.”

De esta manera identificamos al control interno como una herramienta fundamental para el desarrollo y éxito de las empresas e instituciones, convirtiéndose en parte fundamental de ellas, ya que solo a través de este proceso se puede conocer el desarrollo de las actividades de los empleados y las situaciones que ocurren con sus relaciones interpersonales, y al detectar alguna falla se podrá corregir a tiempo.

2.1.1.4 Función

Amat (2009); señala que, “La función del control interno de una organización es vital para el desarrollo y supervivencia de la misma, el que exista control es fundamental para asegurar que todas y cada una de las actividades se realicen de la forma deseada y contribuyan a la consecución de los objetivos globales.”

Podemos afirmar entonces que una empresa o institución que cuente con un control interno sobre sus actividades podrá hacer que los procesos se cumplan a

cabalidad, logrando que la organización funcione de manera correcta y de acuerdo a los objetivos previamente planteados.

2.1.1.5 Formas de control interno

Las formas de control interno que se pueden emplear durante la gestión administrativa son: registro de asistencia, monitoreo continuo y evaluaciones periódicas.

El registro de asistencia es una forma de control interno que permiten conocer la hora de ingreso y de salida del personal al lugar de trabajo, por medio de estos se logra también tener referencias de las actividades desempeñadas durante las jornadas de labores. Por otra parte el monitoreo continuo es un proceso que permite controlar las actividades que realizan las actividades de manera rutinaria, y ayuda a determinar el nivel de cumplimiento de las labores programadas.

Por último se indica que, las evaluaciones periódicas es un proceso que permite valorar las funciones de los empleados particularmente de las secretarias ejecutivas y tiene como fin según:

Uribe (2011): “lograr el aprovechamiento posible de las aptitudes del personal, y asegurar de manera racional la movilidad del personal con el fin que cada uno ocupe el cargo que más conviene a sus condiciones profesionales.”

Esta forma de control interno es la idónea para el establecimiento de la calidad de gestión del talento humano dentro de una institución, y deben ser realizadas de

manera continua y sistemática con el propósito de lograr identificar posible falencias en el desempeño de las funciones que asumen como secretarias ejecutivas.

2.1.1.6 Proceso sustancial

Pérez-Carballo (2013); pone en manifiesto que, “El proceso sustancial del control consiste en comparar lo real con lo planteado. La diferencia entre ambos refleja el grado de cumplimiento de los objetivos y las desviaciones; de la interpretación de tales desviaciones nacen las acciones a realizar para la consecución de los objetivos.”

Es decir que el proceso sustancial es de vital importancia ya que permitirá detectar las fallas que se presentan en los procesos y actividades diarias mediante una comparación de lo que previamente se había planteado como resultado de la organización y de lo que realmente se obtiene y así al encontrar fallas se podrá corregirlas a tiempo para poder alcanzar los objetivos planteados.

2.1.1.7 Principios Generales

La efectividad del control interno dependerá en gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que la diseña, administra y vigila el control interno de la entidad.

Cepeda (2010), “El control interno es un medio no un fin, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable.”

De acuerdo a lo que nos dice el autor, el control interno no es aplicable de igual manera a todas las organizaciones, puede variar según los objetivos planteados por cada institución para que sea exitosa ya que no todas las instituciones ofrecen los

mismos servicios, para que sea un proceso efectivo debe estar basado en las metas planteadas por la organización.

2.1.1.8 Necesidad del control interno

Isabel Gámez Peláez (2010); “El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones.”

El control interno de una empresa actualmente ya no es visto como una alternativa, sino que ahora se ha convertido en una necesidad para identificar y disminuir todo tipo de riesgo a la que pueda estar sometida la empresa y así asegurar su buen desempeño.

2.1.2 Métodos de Evaluación del Control Interno

Contraloría General del Estado (2009); comenta que “Los métodos de evaluación del Control Interno son: Cuestionarios y Descripciones Narrativas.”

Estos métodos servirán para identificar las deficiencias del personal y describir detalladamente los procedimientos a seguir que atiendan estas necesidades, se hacen a través de evaluaciones escritas o encuestas de las que se describirá y analizará estadísticamente los resultados, y a través de ellos se podrá concluir en el nivel de desempeño de los empleados y la calidad de sus actividades.

2.1.2.1 Evaluación de riesgo

El control interno nace como forma de gestionar los posibles riesgos que puedan surgir en cualquier tipo de negocio o institución.

Barrio Tato y Barrio Carvajal (2008); “La evaluación del riesgo en una empresa consiste en identificar y analizar aquellos factores que puedan afectar a la consecución de los objetivos con el fin de determinar la forma en que tales riesgos pueden ser gestionados.”

Es indispensable que se realicen evaluaciones de riesgo para poder determinar las mejores vías de solución ante problemas que se puedan presentar en el sistema de trabajo, a través de esta evaluación que previamente se analizaran las formas de solucionar inconvenientes que se puedan suscitar durante el desarrollo de las actividades y así poder contar con las mejores opciones para su solución.

2.1.2.2 Incorporación de sistemas de evaluación

“La incorporación de sistemas de evaluación externos o dentro de la función de control interno de la organización, no debe ser ajena a esta exigencia, pues, en definitiva, se trata de uno de los elementos clave a la hora de aportar la información y generar los incentivos indispensables para promover comportamientos organizativos eficientes.” Onrubia (2005).

Es muy importante que todas las empresas manejen un sistema de evaluación constante en todas las áreas ya que solo de esta manera se obtendrá la información suficiente para identificar las falencias que existen y tomar las medidas necesarias de solución para cada caso que se presente, obteniendo así resultados de excelencia en la organización.

2.1.3 Gestión

La Gestión, es una herramienta muy importante en cada organización, y de manera especial en la institución educativa porque favorece la organización de la misma a través de la participación activa de cada uno de los miembros. La gestión en la institución educativa genera cambios en los procesos, como en las personas y en las

redes sociales. De cada uno se aporta nuevas ideas, las mismas que serán realizadas como nuevos objetivos para lograr una mejora dentro de la institución.

“Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios para elaborar estrategias de desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.” Rementira (2010).

Entendemos por gestión a los medios que nos permitan ejecutar objetivos planteados por la institución, es también el desarrollo de los procesos que debe realizar el personal de una organización basado en estrategias y objetivos que tienen como finalidad obtener un trabajo eficiente.

La importancia de la Gestión en toda organización es generar el proceso productivo y la labor humana, siendo el primero lo más trascendental, dado que se busca administrar de manera correcta para alcanzar los objetivos y sobre todo el éxito.

2.1.3.1 Objetivos de la Gestión Administrativa

Esteban M. (2010); “La gestión administrativa persigue estos objetivos: Optimizar los procesos de gestión, establecer procedimientos de seguimiento e incorporar nuevas tecnologías.”

De acuerdo con este autor los objetivos de la gestión administrativa son ejecutar trabajos eficientes que atiendan a las necesidades actuales de las comunidades, lo que se puede lograr a través de un control sobre las actividades que realiza el personal, garantizar que los procesos requeridos sean realizables dotando de toda la información y material necesario a su personal y actualizándose día a día con los nuevos medios que puedan permitirles elevar el nivel de calidad de la institución.

2.1.3.2. La Gestión y el Control de Calidad

La calidad se puede definir como el conjunto de características de un producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y partes interesadas (empleados, suministradores, propietarios, sociedad, etc.) de esta idea surge la necesidad de implantar un sistema de calidad, que implique todas las estructuras de la organización en el cumplimiento de los deseos del cliente.

“La calidad no se obtiene por casualidad sino mediante los recursos y procedimientos adecuados, es decir, a través de la gestión. La gestión de calidad incluye actividades como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.” Eulalia Griful, Miguel Canela (2005).

Es decir que solo a través de los procesos de gestión se puede obtener un trabajo de calidad, ya que este llevará un control sobre todos los procedimientos realizados en las empresas; esto incluye la supervisión y evaluación constante sobre el desarrollo de las actividades de los empleados, que garanticen que los resultados de la institución serán eficientes.

Los sistemas de calidad y de control interno son necesarios para que una organización camine hacia la excelencia, si bien sus cometidos son distintos en cuanto los objetivos que persiguen.

2.1.4 Talento

El talento, es un factor predominante y necesario para poder tener éxito en la realización de las actividades propias de algún puesto de trabajo, de cualquier tipo de actividad de interés particular de una persona en la que quisiera desempeñarse de una buena manera o siendo exitoso en ella, sea (en el estudio, en el deporte, en la cultura,

en la música, etc.) Está supeditada a poder realizar de manera eficiente las acciones competentes o relacionadas con dicha actividad de interés; permitiendo al individuo, reconocer su aptitud o el talento para la realización de la actividad deseada, o de la realizada.

2.1.4.1 Talento Humano

“El talento humano se entiende como una combinación de características o cualidades de una persona, implica saber, querer y poder.” Blanco (2010).

Por lo tanto, el talento humano se refiere a tener conocimientos, compromiso y autoridad sobre cualquier actividad realizada y de la combinación de estas nace la capacidad de una persona para realizar alguna actividad y cumplirla con eficiencia y responsabilidad.

2.1.4.2 Condiciones del talento humano

Antilla (2010), “Las condiciones del talento humano son las siguientes: Conocimientos (es la posesión de sabiduría, inteligencia, creatividad), Compromiso (son las actitudes, temperamento, personalidad y esfuerzo) y Poder (son los valores, decisión y la capacidad personal para hacerlo).”

Al poseer estas condiciones el talento humano podrá desarrollar exitosamente sus actividades ya que al mezclar estas facultades personales se obtendrá un compromiso con la institución, es por ello que toda organización debe asegurarse de que su equipo de trabajo esté dotado de estas condiciones para que tenga una predisposición y pueda desarrollar todas sus actividades con el objetivo de que este sea excelente.

2.1.4.3 Personal con Talento

Catañeda Ivan y Alexander Zuluaga (2014); “Las instituciones están en una búsqueda permanente de personas con talento para que hagan parte de sus organizaciones pues solamente este tipo de personas son las que pueden ofrecer las características necesarias para el desempeño eficiente de determinadas labores, que son determinantes para el éxito o normal funcionamiento de las mismas.”

Toda empresa debe considerar importante incorporar personal con el perfil adecuado y con las características necesarias que lo hagan un empleado capaz de desempeñar sus actividades de la manera correcta y así contribuir positivamente al desarrollo de la empresa o institución.

2.1.5 Gestión del Talento Humano

La gestión de talento define al profesional con talento como “Un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades.” Gonzales (2010).

Consideramos entonces que la gestión del talento es importante para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinada, es decir que, si todos los miembros del equipo de trabajo de la organización se comprometen a desarrollar eficazmente todo su potencial en los procesos que realiza, la institución obtendrá resultados de calidad.

2.1.5.1 Proceso De Gestión De Talento Humano

Es la búsqueda de formas que permitan la integración de las personas que hacen parte de la empresa, organización o institución educativa, con las metas y objetivos programáticos propuestos por la organización en la cual laboran. Aquella

integración significa involucrarse de manera decidida y comprometida con la realización eficiente y bien calificada de las tareas que están bajo su responsabilidad, movilizand o todas sus potencialidades, capacidades, aptitudes y talentos, en la realización de las labores encomendadas por la institución. Labores de cada empleado que vistas en conjunto (labores del talento humano de la organización), pueden significar la consecución de las metas y objetivos propuestos por la organización a corto, mediano y largo plazo; estando en juego, el éxito o el fracaso de la empresa, organización o Institución educativa.

“El proceso de gestión de talento humano para las empresas es de alta importancia en el marco de un sistema integral, por cuanto es en el talento humano donde se descansa buena parte del éxito o fracaso de una entidad.” Atehortua, & Otros (2008).

La responsabilidad del éxito de una empresa o institución recae sobre el talento humano que la conforma ya que son los encargados de cumplir con todos los procesos eficientemente y alcanzar los objetivos planteados que aseguren su éxito. Por tal motivo es importante que los directivos de una institución elaboren los mejores procesos de gestión y que con su ejemplo de desarrollo de actividades incentiven al talento humano a realizar todas sus actividades de una manera exitosa.

2.1.5.2 Potencialidades Humanas

“El directivo tendrá que analizar las potencialidades humanas de sus colaboradores, referidas en términos de habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes, condiciones físicas y psíquicas que viabilizan la ejecutoria de sus funciones.” Correa (2005).

Todas las personas tenemos diferentes capacidades por lo que los directivos de una institución deben encargarse de identificarlas y ubicar correctamente a sus

empleados en los cargos correspondientes, solo de esta manera se realizarán todas las actividades exitosamente; las personas desarrollan todas sus capacidades cuando realizan un trabajo que les gusta y en el que se sienten bien, de esto depende su actitud para realizar sus gestiones; de no ser así se producirá un desánimo y descontento lo que generará falta de entusiasmo para trabajar y por ende baja la calidad del trabajo.

2.1.5.3 Desarrollo del talento humano

Martha Alles, (2006); “Los esfuerzos para el desarrollo del talento humano que hacen las organizaciones suelen ser importantes, muchos directivos preocupados por el tema no encuentran como encararlo. Por lo que en ningún caso se puede decir que el desarrollo del talento humano puede ser sencillo, por el contrario, presenta muchas dificultades.”

Si bien es cierto el desarrollo del talento humano no es fácil pero esto no significa que sea imposible, esta dificultad radica en las diferentes personalidades y capacidades de cada persona y es por eso muy importante que los directivos de una institución encuentren los mecanismos necesarios para gestionar el desarrollo de todas la capacidades del talento humano de la institución, basados en la integridad y demás características necesarias que desarrollen potencialidades; para ello deben estar en constante capacitación actualizándose y promoviendo un trabajo eficiente, solo así se obtendrá el éxito y obtención de objetivos.

Capítulo III

3. Metodología

3.1 Identificación de las Variables

Variable Independiente

- La variable independiente del presente trabajo de investigación es el control interno.

Variable Dependiente

- La variable dependiente del presente trabajo de investigación es la gestión del talento humano.

Variables Intervinientes

- Autoridades
- Profesores
- Estudiantes
- Secretarias

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; 125 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 aplicó la encuesta.

3.6 Recursos

Humanos

- Secretarías Ejecutivas
- 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.
- Fotografías (cámara fotográfica)

Capítulo IV

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de los Resultados

4.1.1 Descripción del Proceso de la Investigación

Este proyecto de investigación se inició con un diagnóstico sobre el control interno que existe en la gestión del talento humano de las secretarías ejecutivas de la UTM. Una vez conocida la problemática se planteó el problema y los objetivos de acuerdo al árbol de problemas dando la pauta para elaborar el cuestionario y a su vez realizar las encuestas a las secretarías y usuarios de la UTM.

Se obtuvo la información a través de la encuesta que se le aplicó a los 12 directivos, y las 58 Secretarías Ejecutivas 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, tesis de grados y archivos de la Universidad Técnica de Manabí, dicha información permitió realizar un razonamiento y análisis de la problemática.

Las encuestas se elaboraron de acuerdo a los objetivos de la investigación considerando para su efecto la información que se requería obtener de los directivos y las secretarías ejecutivas, a través de las respuestas obtenidas a las interrogantes formuladas, se pudo conocer el punto de vista de cada uno de los involucrados.

Una vez recolectada la información se procesó a través de 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.

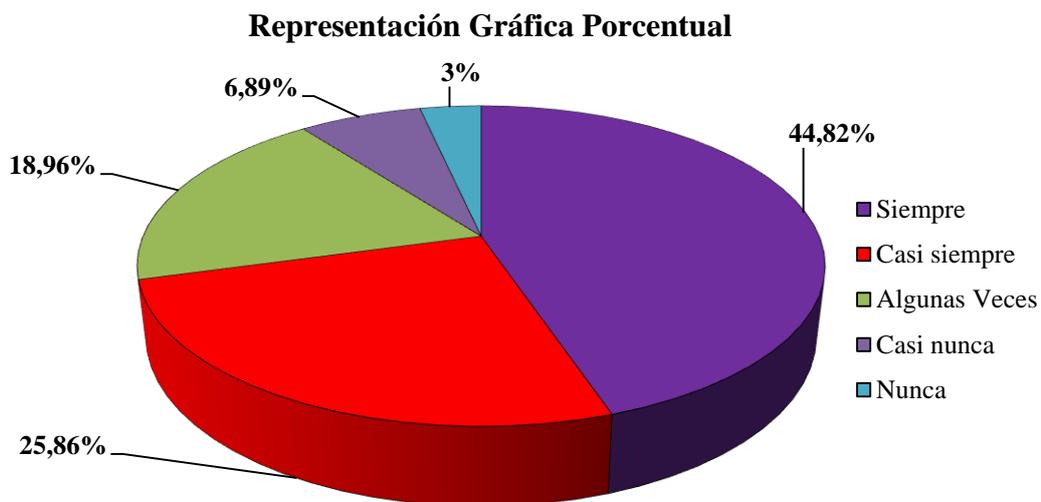
**4.1.2. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE
ACUERDO A OBJETIVOS**

Cuadro y Gráfico N° 1

Encuesta Dirigida a las Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí

¿Existe un control interno sobre sus actividades por parte de los directivos de la institución?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	26	44,82
Casi siempre	15	25,86
Algunas veces	11	18,96
Casi nunca	4	6,89
Nunca	2	3,44
TOTAL	58	100



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

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

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta ¿ **Existe un control interno sobre sus actividades por parte de los directivos de la institución?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 1, se desprende que 26 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 44,82% de la

muestra , respondieron que existe control interno sobre sus actividades por parte de los directivos, Siempre; 15 encuestados manifestaron que casi siempre, esto equivale al 25,86% de la muestra; 11 encuestados manifestaron que Algunas Veces, esto equivale al 18,96% de la muestra; 4 encuestados manifestaron que Casi Nunca, esto equivale al 6,89% de la muestra; y 2 personas, es decir apenas el 3,44%, manifestaron que Nunca existe un control interno sobre sus actividades por parte de los directivos.

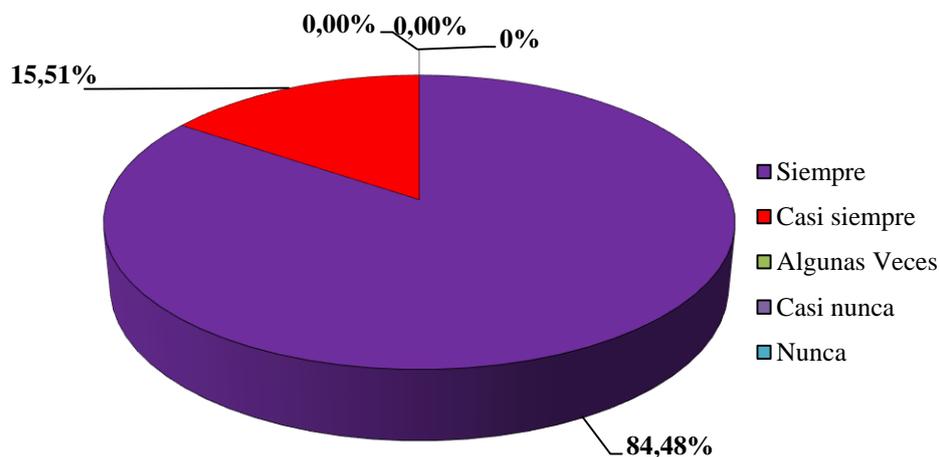
En función a los resultados obtenidos es claro evidenciar que casi la mitad de las secretarias ejecutivas manifiestan que, si existe un control interno sobre sus actividades, pero analizando la totalidad de los resultados observamos que un porcentaje considerable responde que este control solo existe algunas veces, motivo por el que creemos necesario que se implemente o que se haga de forma consecutiva ya que el control interno es una herramienta de suma importancia para el desarrollo de la institución y para asegurar que se cumplan los objetivos.

Cuadro y Gráfico No 2

¿Tiene Ud. Claro cuáles son sus funciones y responsabilidades?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	49	84,48
Casi siempre	9	15,51
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



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

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Tiene Ud. Claro cuáles son sus funciones y responsabilidades?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 2, se desprende que 49 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 84,48% de la muestra, respondieron que tienen claro cuáles son sus funciones y responsabilidades siempre; 9 encuestados respondieron que casi siempre esto equivale al 15,51% de la muestra.

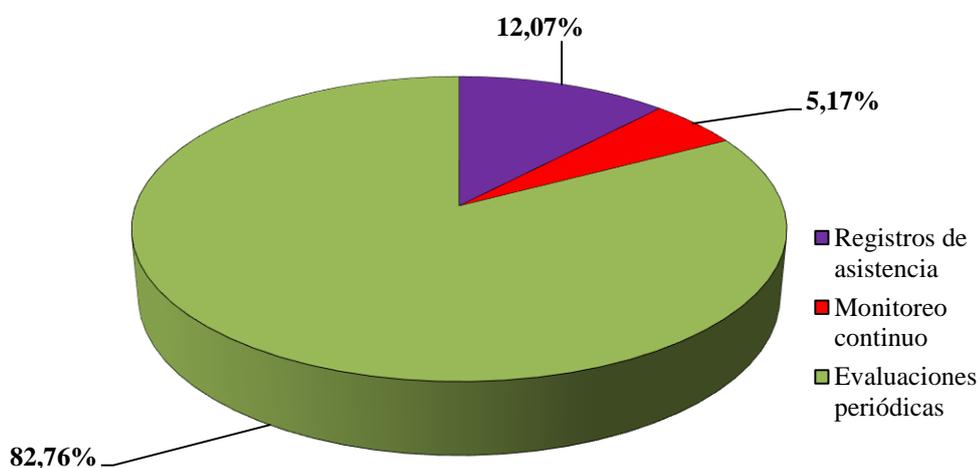
Analizando los resultados obtenidos; se puede evidenciar que la mayoría de las secretarías ejecutivas tienen claro cuáles son sus funciones y responsabilidades, lo que significa que tienen claro los procesos que deben gestionar y por ende deben cumplir en la institución.

Cuadro y Gráfico N° 3

¿Cuál es la forma de control interno más empleada en la institución que usted labora para el establecimiento de la calidad de gestión del talento humano?

ALTERNATIVA	F	%
Registros de asistencia	7	12,07
Monitoreo continuo	3	5,17
Evaluaciones periódicas	48	82,76
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



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

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Cuál es la forma de control interno más empleada en la institución que usted labora para el establecimiento de la calidad de gestión del talento humano?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 3, se desprende que 7 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 12,07% de la muestra, contestaron que las manera de control más utilizadas son los registros de asistencia; mientras que 3

encuestados respondieron monitoreo continuo esto equivale al 5,17% y 48 encuestados que corresponden al 82,76% contestaron a la opción evaluaciones periódicas.

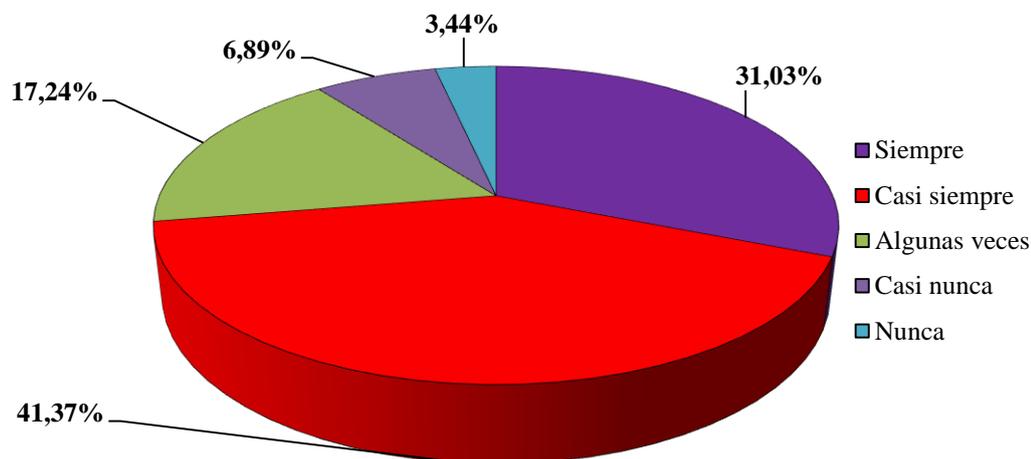
Según los resultados alcanzados; se constata que la forma de evaluación que más se emplean las evaluaciones continuas para realizar el control interno para el establecimiento de la calidad de servicio del talento humano, siendo estas efectuadas dos veces al año.

Cuadro y Gráfico N° 4

¿Con qué frecuencia se produce un control y evaluación sobre sus actividades?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	18	31,03
Casi siempre	24	41,37
Algunas veces	10	17,24
Casi nunca	4	6,89
Nunca	2	3,44
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



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

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Con qué frecuencia se produce un control y evaluación sobre sus actividades?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 4, se desprende que 18 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 31,03% de la muestra, respondieron que se produce un control y evaluación sobre sus funciones Siempre; 24 encuestados respondieron que Casi Siempre esto equivale al 41,37%; mientras que 10 encuestados

manifestaron que Algunas Veces lo que equivale al 17,24% de la muestra; 4 encuestados respondieron que Casi Nunca esto equivale al 6,89% y 2 personas a penas el 3,44% manifestaron no se produce un control sobre sus actividades Nunca.

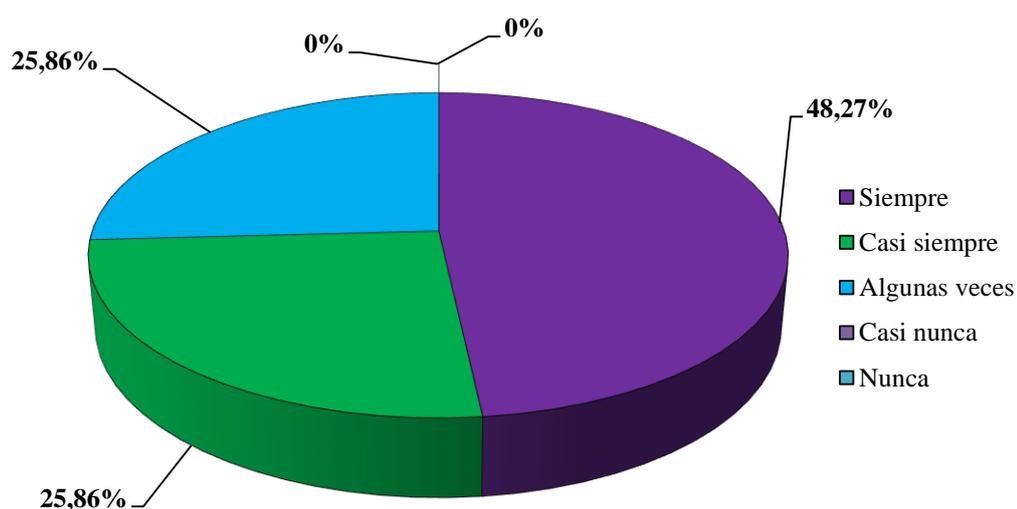
Ante los resultados obtenidos; podemos notar que la mayoría de las secretarias expresan que se produce un control sobre sus actividades casi siempre y otro porcentaje de ellas afirma que solo se hace en algunas ocasiones, siendo así esto se puede convertir en una desventaja para que las gestiones que realizan sean de calidad ya que al no tener un control por parte de los directivos se puede producir un incumplimiento de los objetivos planteados por la institución; consideramos necesario que este control sobre las secretarias se realice de manera continua a través de la evaluación de sus actividades.

Cuadro y Gráfico N° 5

¿Tiene usted definidos los objetivos de control interno?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	28	48,27
Casi siempre	15	25,86
Algunas veces	15	25,86
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



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

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Tiene usted definidos los objetivos de control?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 5, se desprende que 28 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 48,27% de la muestra, respondieron que tienen definidos los objetivos de

control Siempre; 15 encuestados manifestaron que casi siempre, esto equivale al 25,86% de la muestra; y 15 personas, o sea el 25,86% respondieron que Algunas Veces.

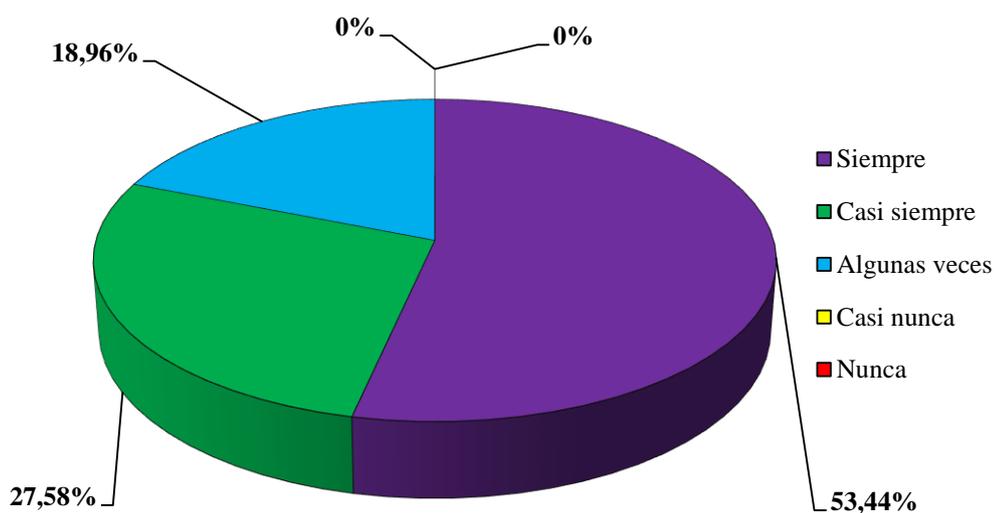
En base a los resultados obtenidos; se puede evidenciar que casi la mitad de las secretarias conocen cuales son los objetivos del control interno en la institución, pero el resto de ellas no lo tienen claro por completo, este desconocimiento puede provocar conflictos o disgustos por parte de ellas en el momento de ser evaluadas o ser controladas, por ello creemos necesario que los directivos hagan conocer a todos sus empleados a través de métodos, técnicas o capacitaciones cuales son los objetivos del control y su importancia para la institución.

Cuadro y Gráfico No 6

¿Tiene usted definidos los objetivos de gestión?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	31	53,44
Casi siempre	16	27,58
Algunas veces	11	18,96
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías ejecutivas 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 definidos los objetivos de gestión?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 6, se desprende que 31 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 53,44% de la muestra, respondieron que tienen definidos los objetivos de

gestión Siempre; 16 encuestados manifestaron que casi nunca, esto equivale al 27,58% de la muestra; 11 encuestados respondieron que algunas veces, esto equivale al 18,96% de la muestra.

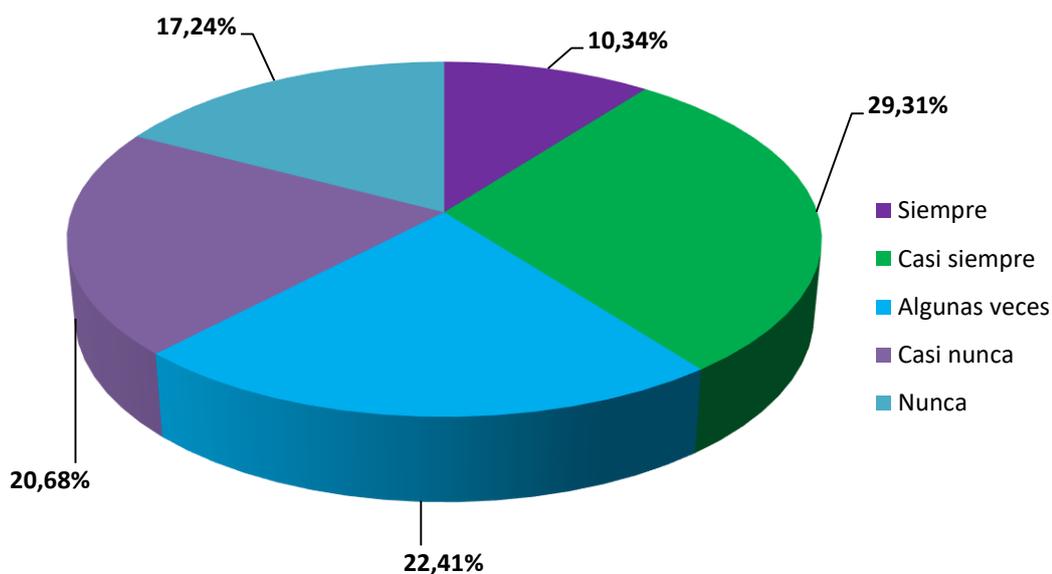
En función a los resultados obtenidos; se puede evidenciar que la mayoría de las secretarias conocen cuales son los objetivos de gestión por lo que queda en ellas la responsabilidad de cumplir estos objetivos a cabalidad para el éxito en la calidad de su trabajo.

Cuadro y Gráfico N° 7

¿Se han establecido normas y métodos para medir su desempeño?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	6	10,34
Casi siempre	17	29,31
Algunas veces	13	22,41
Casi nunca	12	20,68
Nunca	10	17,24
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



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

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

Análisis e Interpretación

Respecto a la pregunta **¿Se han establecido normas y métodos para medir su desempeño?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 7, se desprende que 6 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 10,34% de la muestra, respondieron que se han

establecido normas y métodos para medir su desempeño Siempre; 17 encuestados manifestaron que Casi Siempre, esto equivale al 29,31% de la muestra; 13 encuestados manifestaron que Algunas Veces, esto equivale al 22,41%; 12 encuestados respondieron que Casi Nunca, esto equivale al 12,68%; y 10 personas, con apenas el 17,24%, manifestaron que Nunca se han establecido normas para medir su desempeño.

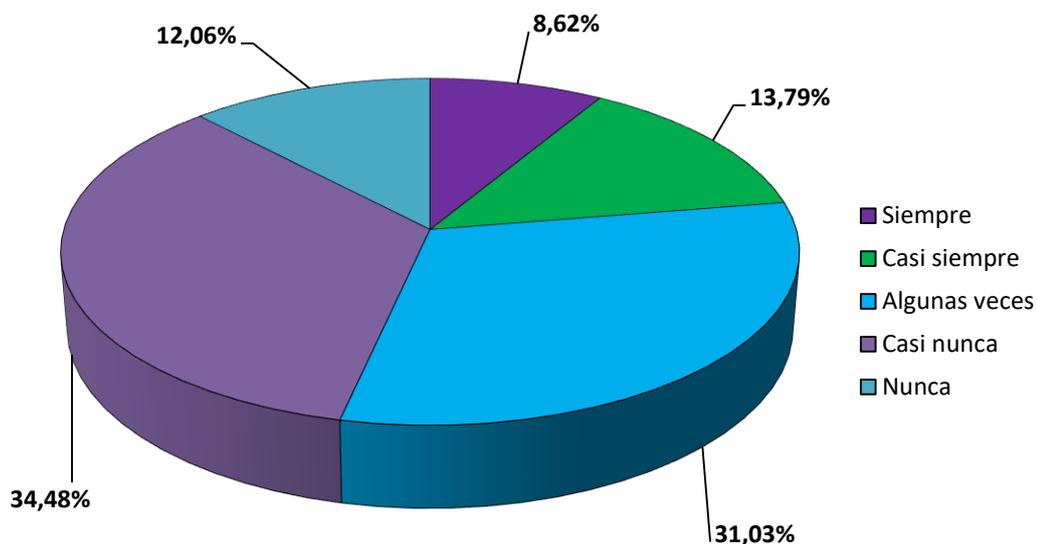
Analizando los resultados obtenidos; podemos evidenciar que las secretarias ejecutivas manifiestan que las normas y métodos para medir su desempeño se ha establecido algunas veces y otra gran parte responden que nunca se ha hecho, este indicador nos permite notar la falta de iniciativa por parte de los directivos para controlar las actividades de las secretarias ya que al no existir normas que rijan su desempeño no podrán saber cuál es el nivel de calidad de su trabajo ni las fallas que tienen; es de suma importancia que se elaboran estas normas y que se hagan conocer como una forma de control interno.

Cuadro y Gráfico N° 8

¿Con qué frecuencia es usted capacitada sobre los procesos de gestión?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	5	8,62
Casi siempre	8	13,79
Algunas veces	18	31,03
Casi nunca	20	34,48
Nunca	7	12,06
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



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

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Con qué frecuencia es usted capacitada sobre los procesos de gestión?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 8, se desprende que 5 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 8,62% de la muestra, manifiestan que han sido

capacitadas sobre procesos de gestión Siempre; 8 encuestados respondieron que Casi Siempre esto equivale al 13,79%; mientras que 18 encuestados es decir el 31,03% manifestaron que Algunas veces; 20 personas respondieron que Casi Nunca esto equivale al 34,48% y 7 encuestados manifestaron que Nunca son capacitados sobre los procesos de gestión.

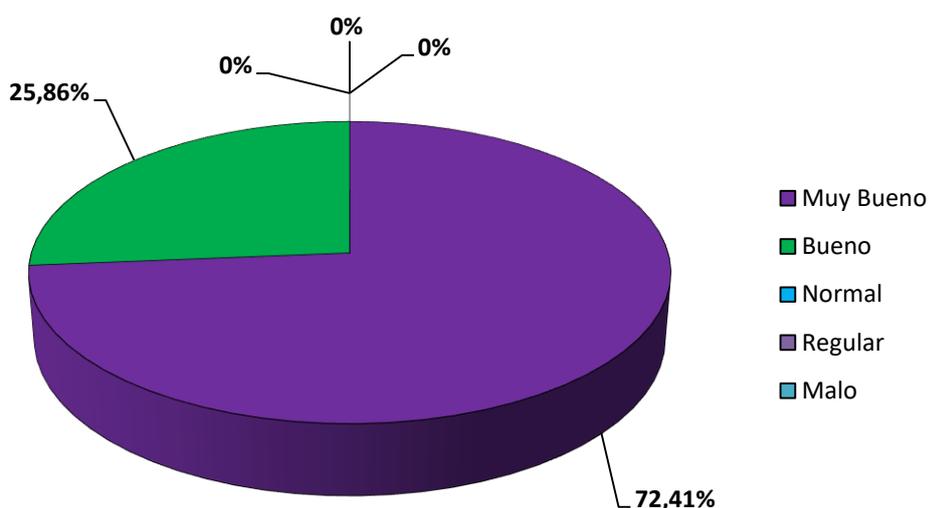
En función a los resultados obtenidos se puede evidenciar que las secretarias ejecutivas manifiestan en su mayoría que casi nunca han sido capacitadas sobre los procesos de gestión, este factor se convierte en una desventaja para la institución por lo que consideramos necesario que los directivos de la UTM realicen capacitaciones para las secretarias y así desarrollar la gestión del talento humano, lo que servirá para que la institución cumpla con los objetivos planteados y brinde un buen servicio a toda la comunidad educativa.

Cuadro y Gráfico N° 9

¿Cómo considera usted su desempeño?

ALTERNATIVA	F	%
Muy Bueno	42	72,41
Bueno	15	25,86
Normal	0	0
Regular	0	0
Malo	0	0
TOTAL	58	100

Representación Gráfica Porcentual



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

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

Análisis e Interpretación

Ante la pregunta **¿Cómo considera usted su calidad de gestión?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 9, se desprende que 42 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 72,41% de la muestra, consideran que su desempeño es Muy Bueno;

mientras que 15 encuestados manifestaron que es Bueno lo que equivale al 25,86% de la muestra.

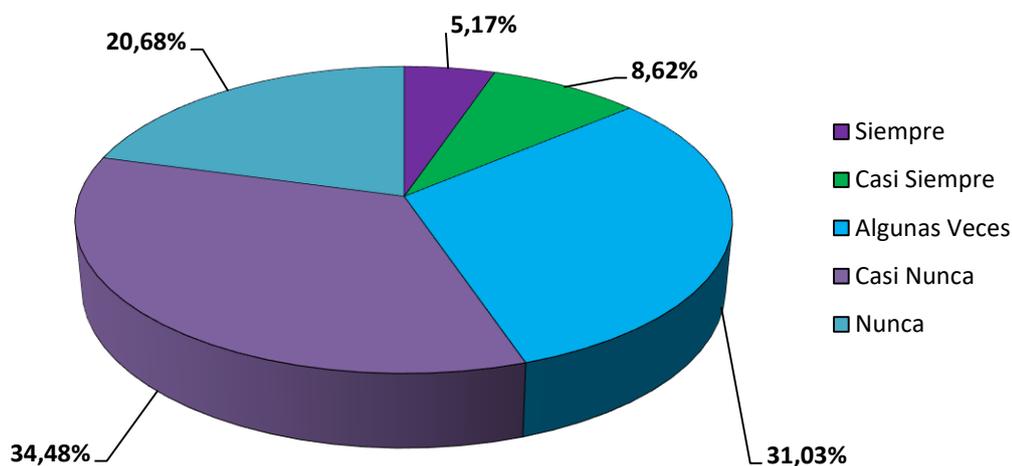
De acuerdo a los resultados obtenidos las secretarias ejecutivas consideran que su calidad de gestión es muy buena, siendo esto una ventaja para la UTM ya que el desarrollo óptimo de las gestiones mantiene a la comunidad educativa contenta por los servicios recibidos, evidenciando la excelencia de nuestra institución. Esta calidad no solo depende de las secretarias sino de todo el equipo de trabajo por ello consideramos que los directivos de la institución deben estar informados de todas las actividades que realizan las secretarias y su desempeño para así incentivar o sancionar.

Cuadro y Gráfico Nº 10

¿Cuenta usted con incentivos y sanciones sobre su desempeño?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Siempre	3	5,17%
Casi Siempre	5	8,62%
Algunas Veces	18	31,03%
Casi Nunca	20	34,48%
Nunca	12	20,68%
TOTAL	58	100%

Representación Gráfica Porcentual



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

Análisis e Interpretación

Respecto a la pregunta **¿ Cuenta usted con incentivos y sanciones sobre su desempeño?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 10, se desprende que 3 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 5,17% de la muestra, respondieron que cuentan con incentivos y sanciones Siempre; 5 encuestados manifestaron que casi siempre, esto equivale al 8,62% de la muestra; 18 encuestados manifestaron que Algunas Veces,

esto equivale al 31,03%; 20 encuestados manifestaron que Casi Nunca, esto equivale al 34,48%, mientras que 12 personas, el 20,68%, manifestaron que Nunca reciben incentivos y sanciones sobre su desempeño.

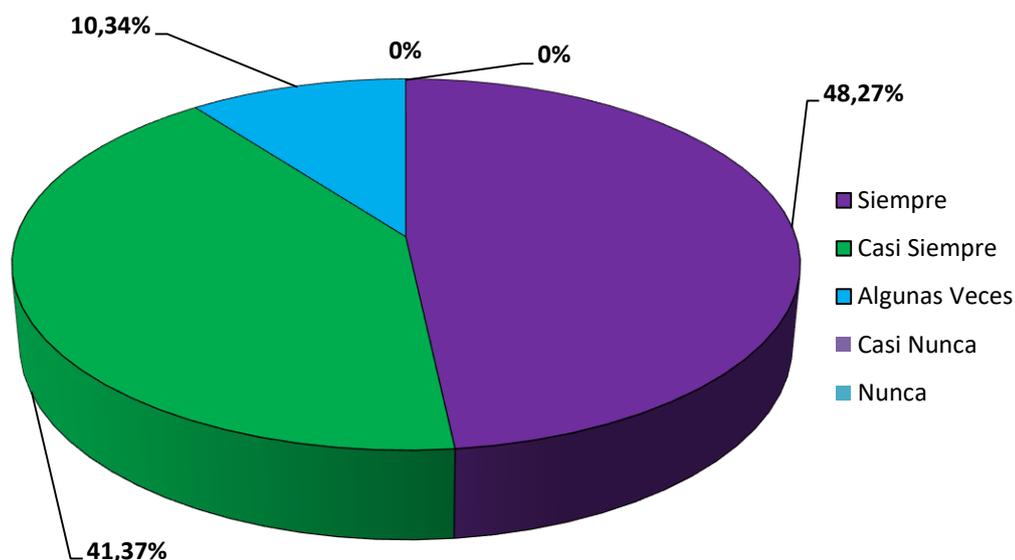
De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría de las secretarias manifiestan que casi nunca son incentivadas o sancionadas por sus actividades, esto nos deja ver el poco interés que tienen los directivos en el desempeño que realizan las secretarias y nos indica el poco control que se tiene sobre ellas. En toda institución es muy importante que se realicen incentivos para motivar el trabajo de los empleados ya que de esta manera ellos podrán ejecutar sus actividades con la mejor predisposición y así mismo se debe sancionar el incumplimiento de los objetivos institucionales.

Cuadro y Gráfico N° 11

¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice un control sobre sus actividades?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	28	48,27
Casi Siempre	24	41,37
Algunas Veces	6	10,34
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	58	100

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 10



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

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

Análisis e Interpretación

Respecto a la pregunta ¿ Con qué frecuencia le gustaría que se realice un control sobre sus actividades? y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 11, se desprende que 28 de 58 Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 48,27% de la muestra ,

respondieron que les gustaría que se realice un control sobre sus actividades Siempre; 24 encuestados manifestaron que Casi Siempre, esto equivale al 41,37% de la muestra; 6 encuestados manifestaron que Algunas Veces, lo que equivale al 10,34% de la muestra.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de las secretarías ejecutivas consideran que siempre se debería realizar un control interno sobre sus actividades ya que esto permitirá que realicen gestiones con eficiencia y mejorar la calidad en sus actividades.

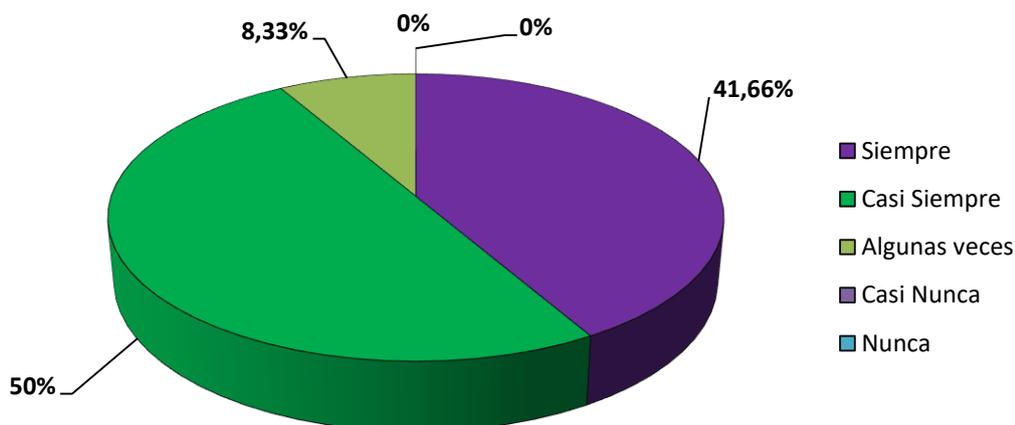
ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS

Cuadro y Gráfico Nº 1

¿Cuenta usted con un sistema de control interno sobre las actividades de las secretarías ejecutivas de la institución?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	5	41,66
Casi Siempre	6	50,00
Algunas veces	1	8,33
Casi Nunca	0	0
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 ¿Cuenta usted con un sistema de control interno sobre las actividades de las secretarías ejecutivas de la institución? y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 1, se desprende que 5 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 41,66% de la

muestra , respondieron que cuentan con un sistemas de control interno sobre las actividades de las secretarias ejecutivas Siempre; 6 encuestados manifestaron que casi siempre, esto equivale al 50% de la muestra; sin embargo 1 persona, o sea apenas el 8,33%, manifestaron que Algunas Veces.

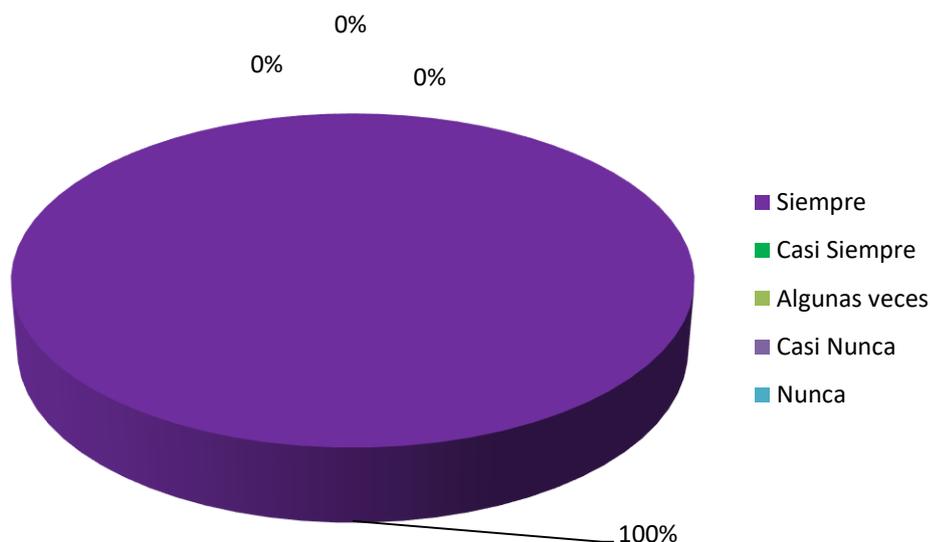
En función a los resultados obtenidos; es claro evidenciar que la mayoría de los directivos afirman que casi siempre cuentan con un sistema de control interno sobre las actividades de las secretarias, por lo que consideramos muy importante que este control se realice de manera continua para que se puede medir su desempeño y corregir fallas en caso que sea necesario; así se mejorara la calidad de la gestión que realizan y por ende se obtendrán resultados eficientes en la institución.

Cuadro y Gráfico N° 2

¿Ha detallado usted cuáles son las funciones y responsabilidades que tienen las secretarías en su gestión?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	12	100
Casi Siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Casi Nunca	0	0
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 **¿Ha detallado usted cuales son las funciones y responsabilidades que tienen las secretarías en su gestión?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 2, se desprende que 12 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 100% de la muestra,

detallan cuales son las funciones y responsabilidades que tienen las secretarias Siempre.

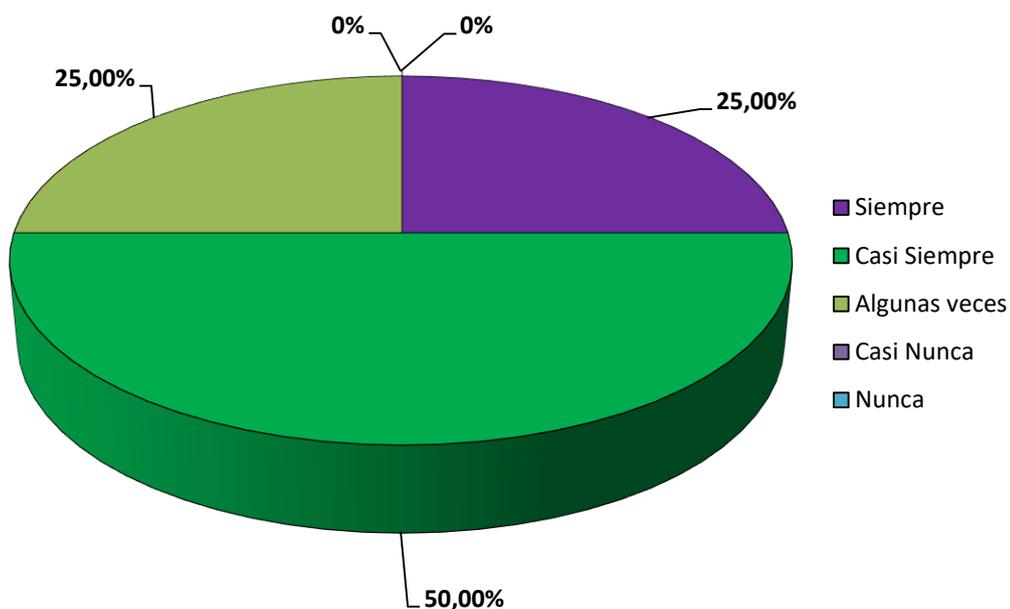
En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la totalidad de los directivos han detallado las funciones y responsabilidades que tienen las secretarias durante su gestión, lo que es muy importante para que ellas realicen bien sus actividades.

Cuadro y Gráfico N° 3

¿Con qué frecuencia se realiza un control y evaluación sobre las actividades de las secretarías ejecutivas de la institución?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	3	25,00
Casi Siempre	6	50,00
Algunas veces	3	25,00
Casi Nunca	0	0
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 **¿ Con qué frecuencia se realiza un control y evaluación sobre las actividades de las secretarías ejecutivas de la institución?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 3, se desprende

que 3 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 25% de la muestra, respondieron que realizan un control y evaluación sobre las actividades de las secretarías Siempre; 6 encuestados respondieron que Casi Siempre esto equivale al 50% de la muestra; y 3 personas que representan el 25% manifestaron que Algunas Veces.

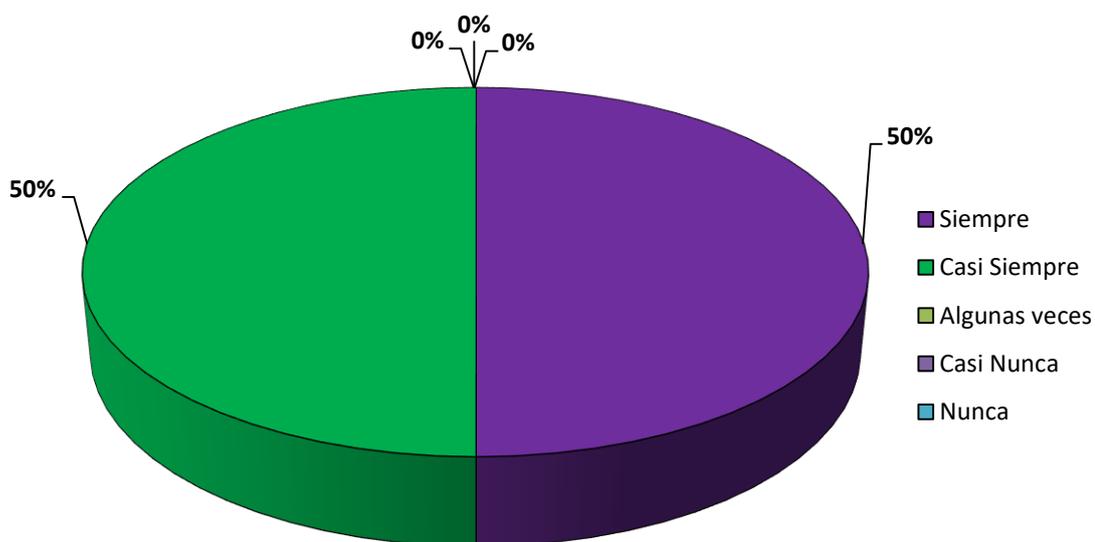
Ante los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos manifiestan que casi siempre se realiza un control sobre las actividades que realizan las secretarías; creemos que es muy importante que se aumente la frecuencia de control y evaluación de las secretarías ejecutivas, esto debe ser de manera continua y coordinada con la finalidad de obtener un mejoramiento de sus actividades y alcanzar los objetivos planteados por la institución.

Cuadro y Gráfico N° 4

¿Ha planteado usted los objetivos de control interno?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Siempre	6	50%
Casi Siempre	6	50%
Algunas veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
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 **¿Ha planteado usted los objetivos de control interno?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 4, se desprende que 6 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 50% de

la muestra, respondieron que han planteado los objetivos de control interno Siempre; y 6 encuestados manifestaron que Casi Siempre, esto equivale al 50% de la muestra.

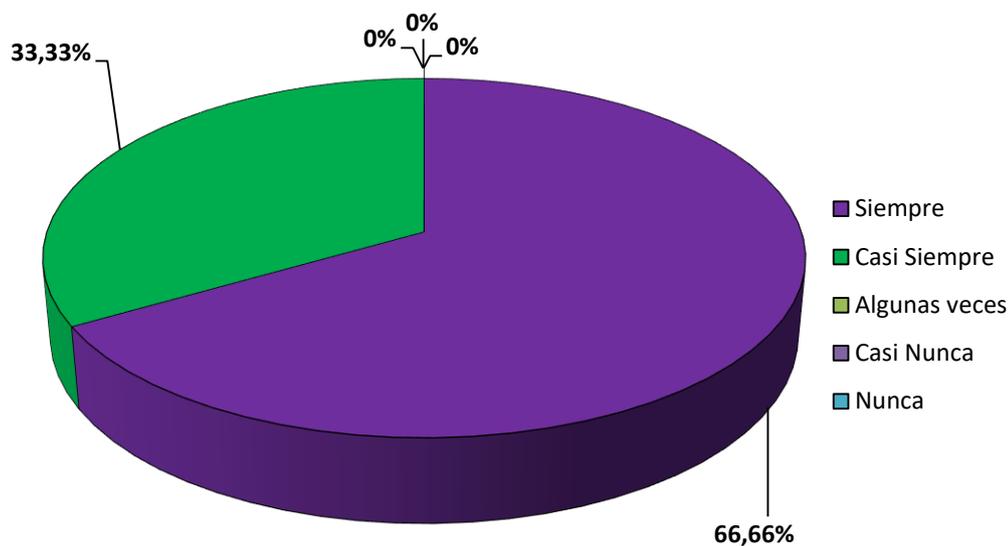
En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que los directivos manifiestan que han planteado los objetivos de control interno, por lo tanto los demás miembros de la institución deben tener claro que el control interno se realiza como una medida que adopta la institución con la finalidad de tener un mejoramiento continuo en las actividades que realizan cada uno de los miembros y que así se cumplan los objetivos institucionales brindando un trabajo eficiente a toda la comunidad educativa.

Cuadro y Gráfico No 5

1. ¿Ha planteado usted los objetivos de gestión?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	8	66,66
Casi Siempre	4	33,33
Algunas veces	0	0
Casi Nunca	0	0
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 **¿Ha planteado usted los objetivos de gestión?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 5, se desprende que 8 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 66,66%

de la muestra, responden que han planteado los objetivos de gestión Siempre; y 4 personas respondieron que Casi Siempre esto equivale al 33,33% de la muestra.

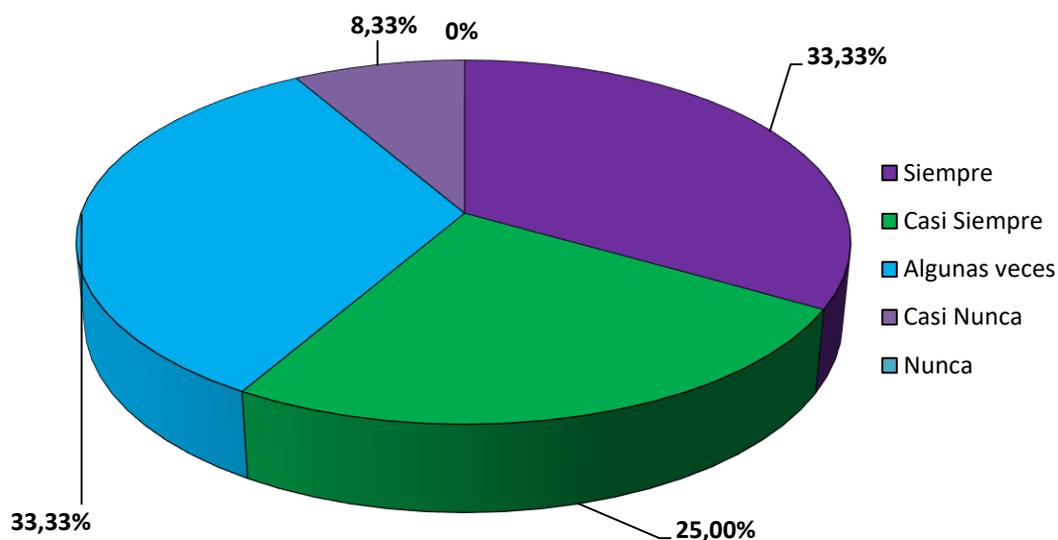
En función a los resultados obtenidos; se puede evidenciar que los directivos manifiestan que siempre han planteado los objetivos de gestión, lo que significa que dentro del equipo de trabajo están claras cuáles son las finalidades de su gestión y por ende son responsables de cumplirlas para alcanzar las metas y obtener resultados de excelencia.

Cuadro y Gráfico No 6

¿Existen en su institución normas y métodos para medir el desempeño de sus secretarías ejecutivas?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	4	33,33
Casi Siempre	3	25,00
Algunas veces	4	33,33
Casi Nunca	1	8,33
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 **¿ Existen en su institución normas y métodos para medir el desempeño de sus secretarías ejecutivas?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 6, se desprende que 4 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 33,33% de la muestra, respondieron

que existen normas y métodos para medir el desempeño de sus secretaria Siempre; 3 encuestados manifestaron que Casi Siempre lo que equivale al 25% de la muestra; 4 personas respondieron que Algunas Veces lo que representa el 33,33% y 1 persona afirma que casi nunca existen normas que midan el desempeño de las secretarias, esto equivale al 8,33% de la muestra.

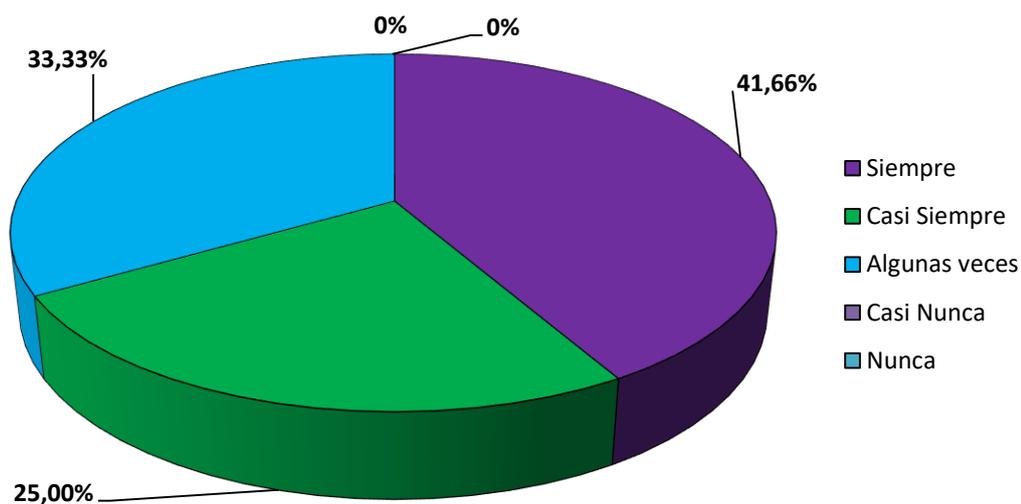
En base a los resultados obtenidos podemos analizar que algunos directivos afirman que, si existen normas para medir el desempeño de las secretarias, mientras que otra parte significativa de ellos manifiesta que solo existen algunas veces; lo que nos permite entender que no todos los directivos tienen formas de medir el desempeño de sus secretarias y por lo tanto no conocen la calidad de su trabajo, factor que puede afectar en el desarrollo de sus actividades y en su buen rendimiento, por lo que creemos de mucha importancia que se implementen y se ejecuten normas y métodos para contralar y medir el desempeño de las secretarias de la UTM.

Cuadro y Gráfico N° 7

¿Con qué frecuencia capacita usted a las secretarias sobre los procesos de gestión?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	5	41,66
Casi Siempre	3	25,00
Algunas veces	4	33,33
Casi Nunca	0	0
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 **¿Con qué frecuencia capacita usted a las secretarias sobre los procesos de gestión?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 7, se desprende que 5 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que equivalen al 41,56% de la muestra, respondieron que capacitan a las

secretarias sobre los procesos de gestión Siempre; 3 encuestados manifestaron que Casi Siempre, esto equivale al 25% de la muestra; y 4 personas respondieron Algunas veces lo que equivale al 3,33% de la muestra.

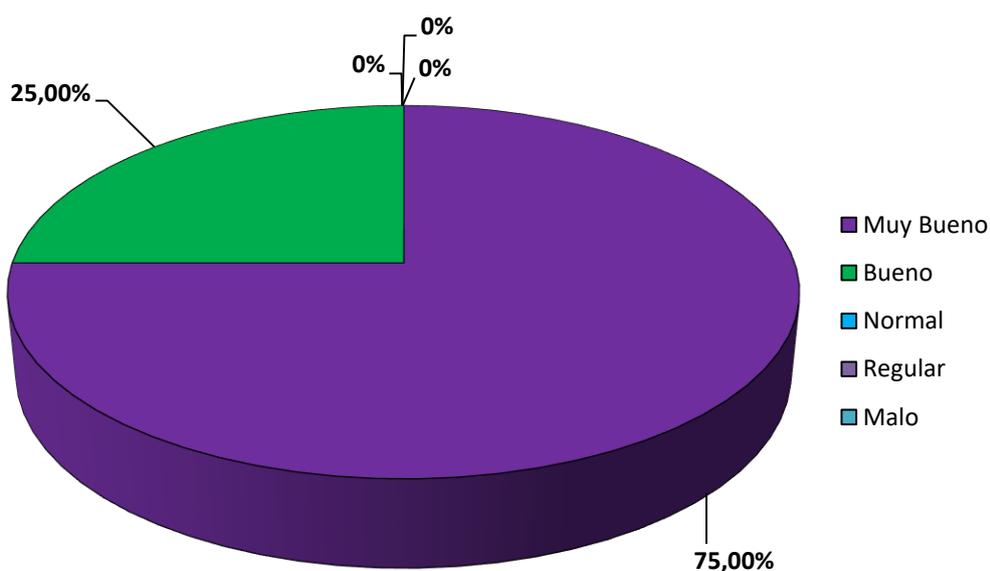
En función a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos afirman que siempre capacitan a las secretarias sobre los procesos de gestión, pero una cantidad considerable manifiesta que solo lo hacen algunas veces; la excelencia del trabajo que se realiza en la UTM depende de los procesos de gestión que realizan sus empleados por lo que consideramos que la mejor manera de desarrollar competencias son las capacitaciones en los temas de interés de cada grupo de trabajo, en este caso las secretarias deben tener una capacitación constante sobre los procesos de gestión para que así puedan brindar el mejor servicio a la comunidad educativa y obtener resultados de calidad para la institución.

CUADRO Y GRÁFICO Nº 8

8.- ¿Cómo considera usted la calidad de gestión de las secretarías ejecutivas de la UTM?

ALTERNATIVA	F	%
Muy Bueno	9	75,00
Bueno	3	25,00
Normal	0	0
Regular	0	0
Malo	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 ¿Cómo considera usted la calidad de gestión de las secretarías ejecutivas de la UTM? 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 el desempeño de las secretarías ejecutivas es Muy Bueno; 3 encuestados manifestaron que es Bueno, esto equivale al 25% de la muestra.

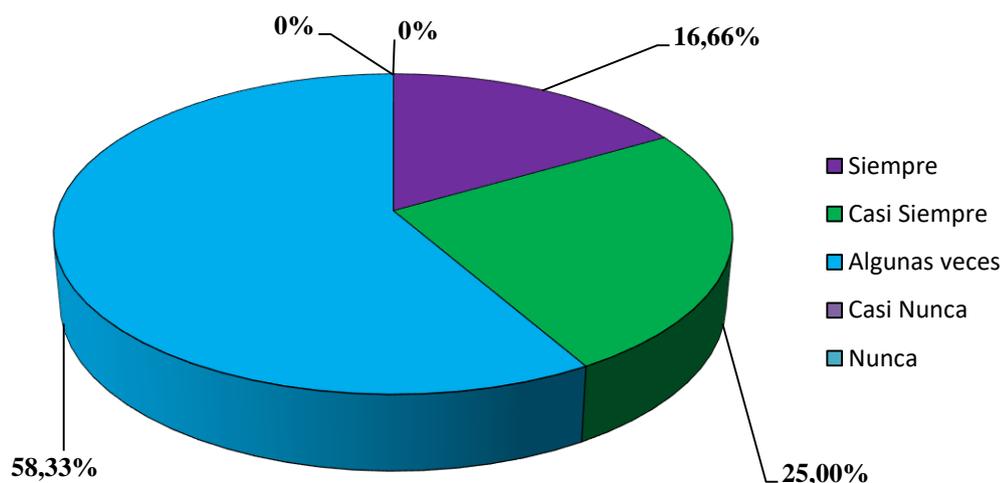
En función a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de los directivos consideran que la calidad de gestión de las secretarías ejecutivas de la UTM es muy buena, lo que se considera como una fortaleza de la institución ya que al realizar un trabajo bien hecho se obtienen resultados de calidad que benefician a toda la comunidad educativa.

Cuadro y Gráfico No 9

¿Realiza usted incentivos y sanciones por el desempeño de las secretarias ejecutivas?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	2	16,66
Casi Siempre	3	25,00
Algunas veces	7	58,33
Casi Nunca	0	0
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 **¿Realiza usted incentivos y sanciones por el desempeño de las secretarias ejecutivas?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 9, se desprende que 2 de 12 directivos de la Universidad Técnica

de Manabí, que equivalen al 16,66% de la muestra, respondieron que realizan incentivos y sanciones por el desempeño de las secretarias Siempre; 3 encuestados manifestaron que Casi Siempre, esto equivale al 25% de la muestra y 7 personas manifestaron que Algunas veces se realizan estos incentivos y sanciones, lo que representa el 58,33% de la muestra.

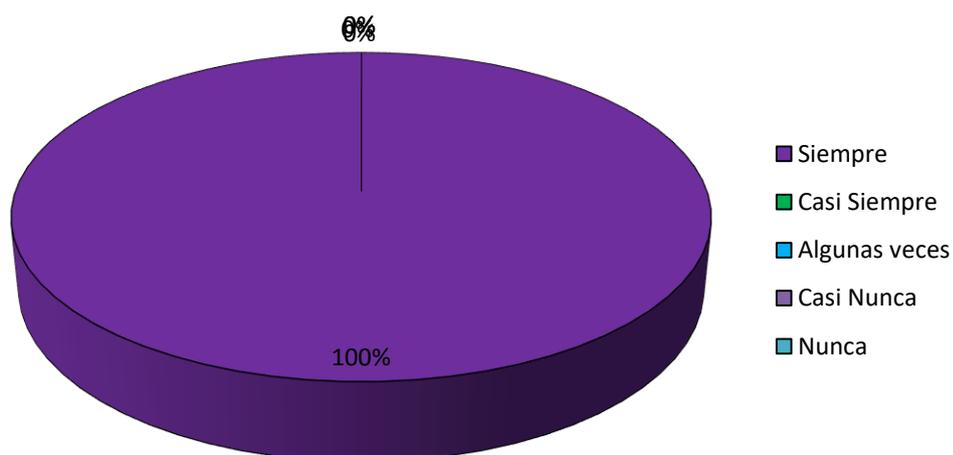
Analizando los resultados es claro evidenciar que la mayoría de los directivos solo algunas veces realizan incentivos y sanciones a las secretarias, y nosotras consideramos que estas acciones son muy importantes en los procesos de gestión que ellas realizan, ya que al recibir incentivos por su buen desempeño se sentirán motivadas para seguir trabajando con excelencia y así mismo las sanciones que se apliquen al incumplimiento de los objetivos planteados por la institución servirán para corregir y mejorar su nivel de desempeño.

Cuadro y Gráfico Nº 10

¿Con qué frecuencia cree usted que se debería realizar un control sobre las actividades que realizan las secretarias ejecutivas?

ALTERNATIVA	F	%
Siempre	12	100
Casi Siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Casi Nunca	0	0
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 **¿Con qué frecuencia cree usted que se debería realizar un control sobre las actividades que realizan las secretarias ejecutivas?** y de conformidad a los resultados evidenciados en el Cuadro y Gráfico No 10, se desprende que 12 de 12 directivos de la Universidad Técnica de Manabí, que

equivalen al 100% de la muestra, respondieron se debería realizar un control sobre las actividades que realizan las secretarias Siempre.

En función a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la totalidad de los directivos afirman que el control interno sobre las actividades que realizan las secretarias debe ser permanente, esto con el objetivo de llevar ordenadamente un seguimiento sobre sus tareas y así poder corregir en el momento que se encuentren fallas para mejorar la calidad del trabajo que realizan, logrando así la excelencia en los procesos de gestión de la UTM.

4.2 Alcance de objetivos y resultados esperados

4.2.1. Alcance de objetivos

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

Según el objetivo general: **Determinar el control interno en la gestión de calidad del talento humano de las secretarias ejecutivas en la Universidad Técnica de Manabí.** Se logró alcanzar en el proceso investigativo teórico – práctico, obteniendo resultados confiables que permitieron demostrar la veracidad del estudio.

En lo referente al objetivo específico N°1: **Identificar las formas de control interno que tienen sobre el talento humano de las secretarias ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí.** Se alcanza en el cuadro N°3 de la encuesta aplicada a las secretarias ejecutivas quienes en un 82,76% afirmaron que la manera más empleada de control son las evaluaciones periódicas; en el cuadro N°4 de la encuesta aplicada a las secretarias ejecutivas quienes en un 31,03% de las secretarias respondieron que siempre son evaluadas y el 41,37% afirmaron que casi siempre; en el cuadro N°7 el 10,34% se manifestó que siempre existen normas para medir su desempeño y el 29,31% respondió que casi siempre, por lo queda evidenciado que la evaluación y las normas para medir el desempeño son parte de las formas de control interno que existe sobre el talento humano de las Secretarias Ejecutivas.

En cuanto al objetivo específico N°2: **Analizar los procesos que tiene la UTM para desarrollar la gestión del talento humano de las secretarias de la institución.** Se alcanza en el cuadro N°7 de la encuesta dirigida a los directivos

quienes en un 50% respondieron que siempre capacitan a las secretarias ejecutivas y el 25,00% afirman que casi siempre; en el cuadro N°9 en un 58,33% afirman que algunas veces realizan incentivos y sanciones sobre el desempeño de las secretarias; quedando estos como los procesos que la UTM realiza para desarrollar los procesos de gestión de las Secretarías Ejecutivas.

En lo concerniente al objetivo específico N°3: **Indagar el nivel de calidad de gestión de las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí.** Se alcanza en el cuadro N°8 de la encuesta dirigida a los directivos quienes respondieron en un 75% que el nivel de la calidad de gestión de las Secretarías Ejecutivas es muy bueno y el 25% afirmó que es bueno.

4.2.1. Alcance de resultados esperados

En los objetivos propuestos se evidencian que las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí son siempre evaluadas para poder medir su desempeño, por lo que están conformes con las formas de control interno que tienen sobre el talento humano, ya que este debe estar presente en cada una de sus actividades.

Se logró establecer que las secretarías ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí son siempre capacitadas para que de esta manera ellas puedan desarrollar sus capacidades en la gestión del talento humano y así poder obtener resultados de calidad en su entorno de trabajo.

Se logra evidenciar que el nivel de calidad de gestión de las secretarías ejecutivas es bueno ya que están demostrando cada día sus destrezas y habilidades para satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, docentes y autoridades de la Institución de Educación Superior.

Capítulo V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

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

- La existencia del control interno en las secretarías ejecutivas de la UTM es muy importante ya que permite medir su desempeño y corregir falencias en sus actividades para que así obtengan una gestión de calidad en todos sus procesos administrativos.
- Las formas de control interno que eventualmente se aplican en las secretarías ejecutivas son las evaluaciones periódicas para medir su desempeño y las normas que mantienen un control sobre sus actividades.
- Las capacitaciones son consideradas como procesos que realiza la UTM para desarrollar la gestión de las Secretarías Ejecutivas y que su nivel de calidad que es considerado como muy bueno aumenta cada vez más. Poniendo esto en evidencia la eficacia en los procesos que se ejecutan en esta institución y el personal competente que la conforma.

5.2. Recomendaciones

- Se debe seguir dando la importancia pertinente a la existencia de un control interno y aplicarlo continuamente sobre las actividades de las secretarías ejecutivas de la UTM, para que se garantice que la gestión que realicen sea de calidad.
- Se deben establecer normas y reglamentos internos para las secretarías, así como también se deben realizar las evaluaciones sobre sus actividades de manera consecutiva, para obtener información y mantener un control sobre el desarrollo de los procesos que realizan.
- Se debe mantener las capacitaciones permanentemente para nutrir el conocimiento de las secretarías ejecutivas y que el desarrollo de su gestión sea de mejor calidad cada vez más; así mismo se deben aplicar sanciones en las ocasiones que lo amerite para corregir equivocaciones y aplicar incentivos que motiven a mejorar el desempeño de cada una de ellas.

6. Presupuesto

RUBROS	CANTIDAD
Pen Drive	30,00
Anillado	20,00
Movilización	50,00
Bolígrafo	20,00
Internet	50,00
Copias	100,00
Impresión	120,00
Libros	100,00
Imprevistos	200,00
TOTAL:	\$690,00

7. Cronograma Valorado De Actividades

ACTIVIDADES	2016																		RECURSOS		COSTOS				
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo					Junio		HUMANOS	MATERIALES
Selección del tema y elaboración	X	X	X	X																			Autoras de la investigación	Carpetas y documentos	\$ 100,00
Selección de fuentes bibliográficas y desarrollo del marco teórico					X	X	X	X															Autoras y director de tesis	Libros, textos, folletos, internet, hojas	\$ 100,00
Investigación de la parte teórica									X	X	X	X											Autoras de la investigación	Documentos, fuentes bibliográficas	\$ 150,00
Aplicación de instrumentos de trabajo, tabulación de los resultados y elaboración de los cuadros y gráficos estadísticos													X	X	X	X							Autoras y director de tesis	Carpeta de informe	\$ 100,00
Presentación del informe final al departamento de metodología e investigación																	X	X	X	X			Autoras de la investigación	Trabajo empastado	\$ 100,00
Aprobación y sustentación																							Autoras y tribunal	Carpeta y derecho	\$ 140,00
TOTAL																						\$ 690,00			

8. Bibliografía

AMAT J.M, (2009), Control de Gestión: una perspectiva de dirección, Barcelona-España.

Antilla (2010), Auditoria del control interno. México. Edit. Eco

Atehortua, & Otros (2008), Sistema de Gestión Integral una sola Gestión un solo equipo, Antioquia, Colombia.

Barrio Tato y Barrio Carvajal (2008). El informe de control interno en la Administración Publica. España.

Blanco (2010), El control integrado de gestión. Madrid. Edit. APD CHARLES.

Catañeda Ivan y Alexander Zuluaga (2014), Gestión de Talento Humano en las Instituciones Educativas y Calidad de la Educación, Especialización en Gerencia Educativa, Colombia.

Cepeda, Gustavo (2010). En su obra Auditoría y Control Interno, Primera Edición, Editorial McGran-Hill – México.

Contraloría General del Estado (2009), Manual de auditoria de Gestión, Quito, Ecuador.

Correa, Cecilia, (2005), Administración Estratégica y Calidad Integral en las Instituciones Educativas, Bogotá, Colombia.

Esteban M. (2010), El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular interamericano, Trujillo, Perú.

Eulalia Griful, Miguel Canela (2005), Gestión de la Calidad Segunda Edición, Barcelona.

Isabel Gámez Páluez (2010), Tesis doctoral “Control interno en las áreas de aprisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía”; Málaga-España.

Mantilla Samuel (2005), Control interno informe COSO, Colombia.

Martha Alles, (2006), Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias, Argentina.

Onrubia (2005), Evaluación y Gestión Eficiente en el Sector Público, España

Pérez-Carballo, F Veiga Juan (2013), Control de la gestión empresarial 8º Edición, Madrid.

Rementería, A. (2008). Concepto de gestión. Editorial Universidad Bolivariana. Santiago de Chile.

Uribe, María, (2011), Sistema de Evaluación de desempeño personal profesional, IICA, Costa Rica.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIAS EJECUTIVAS 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. ¿Existe un control interno sobre sus actividades por parte de los directivos de la institución?**

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

- 2. ¿Tiene Ud. Claro cuáles son sus funciones y responsabilidades?**

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

- 3. ¿Cuál es la forma de control interno más empleada en la institución que usted labora para el establecimiento de la calidad de gestión del talento humano?**

() () ()
Registro de asistencia Monitoreo continuo Evaluaciones periódicas

- 4. ¿Con que frecuencia se produce un control y evaluación sobre sus actividades?**

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

- 5. ¿Tiene usted definidos los objetivos de control interno?**

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

6. ¿Tiene usted definidos los objetivos de gestión?

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

7. ¿Se han establecido normas y métodos para medir su desempeño?

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

8. ¿Con que frecuencia es usted capacitada sobre los procesos de gestión?

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

8.- ¿Cómo considera usted su desempeño?

Muy bueno Bueno Normal Regular Malo

9.- ¿Cuenta usted con incentivos y sanciones sobre su desempeño?

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

10.- ¿Con que frecuencia le gustaría que se realice un control sobre sus actividades?

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca 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. ¿Cuenta usted con un sistema de control interno sobre las actividades de las secretarías ejecutivas de la institución?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

2. ¿Ha detallado usted cuales son las funciones y responsabilidades que tienen las secretarías en su gestión?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

3. ¿Con qué frecuencia se realiza un control y evaluación sobre las actividades de las secretarías ejecutivas de la institución?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

4. ¿Ha planteado usted los objetivos de control interno?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

5.- ¿Ha planteado usted los objetivos de gestión?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

6.- ¿Existen en su institución normas y métodos para medir el desempeño de sus secretarías ejecutivas?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

7.- ¿Con qué frecuencia capacita usted a las secretarías sobre los procesos de gestión?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

8.- ¿Cómo considera usted el desempeño de las secretarías ejecutivas de la UTM?

() () () () ()
Muy bueno Bueno Normal Regular Malo

9.- ¿Realiza usted incentivos y sanciones por el desempeño de las secretarías ejecutivas?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca

10.- ¿Con que frecuencia cree usted que se debería realizar un control sobre las actividades que realizan las secretarías ejecutivas?

() () () () ()
Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca
Nunca

APLICACIÓN DE ENCUESTAS

