



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

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

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EJECUCIÓN LABORAL DE LAS
SECRETARÍAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTÓN BABA.**

AUTORA:

RIZZO HUACÓN JESSICA TAHYS

TUTOR:

LIC. HUGO VILLAMARÍN LARA, MSC.

BABAHOYO - LOS RÍOS - ECUADOR

2021

RESUMEN

El presente estudio de caso se efectuó con el propósito de determinar la gestión administrativa y su ejecución laboral de las secretarías en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba, puesto que la gestión administrativa es esencial para iniciar con cualquier proceso administrativo dentro de una institución u organización, de la misma manera la ejecución laboral es importante para la productividad y eficiencia de las actividades administrativas, es por eso que las secretarías deben estar en continua capacitación para mejorar las funcionalidades del establecimiento.

Para efectuar este proyecto de investigación se utilizó como técnica las encuestas, las cuales fueron empleadas a las secretarías de la institución, en donde se formularon preguntas claves para obtener información adecuada acerca del tema investigativo, este con el propósito de recopilar toda la información necesaria, y de tal manera llegar a una conclusión que permita identificar los problemas y darles soluciones, con el fin de mejorar el desarrollo del establecimiento.

En el desarrollo de esta investigación se logró evidenciar los problemas que afectan en el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba, siendo uno de ellas la deficiencia en los procesos administrativos por falta de conocimientos de las secretarías, y por otro lado también, su escasa aplicación de las técnicas secretariales, causando el retraso de la productividad profesional de los integrantes de esta institución.

Palabras claves: administración; gestión; secretarías; deficiencia

ABSTRACT

This case study was carried out with the purpose of determining the administrative management and their labor execution of the secretaries in the decentralized autonomous government of the Baba canton, since administrative management is essential to start any administrative process within an institution or organization. In the same way, labor execution is important for the productivity and efficiency of administrative activities, that is why secretaries must be in continuous training to improve the functionalities of the establishment.

To carry out this research project, surveys were used as a technique, which were used by the secretaries of the institution, where key questions were formulated to obtain adequate information about the research topic, this with the purpose of collecting all the necessary information, and in such a way to reach a conclusion that allows to identify the problems and give them solutions, in order to improve the development of the establishment.

In the development of this research, it was possible to show the problems that affect the development of the Decentralized Autonomous Government of the Baba Canton, one of them being the deficiency in the administrative processes due to lack of knowledge of the secretaries, and on the other hand also, their scarce application of secretarial techniques, causing the delay in the professional productivity of the members of this institution.

Key words: administration; management; secretaries; deficiency.

Índice

RESUMEN	ii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. OBJETIVO	4
4. SUSTENTO TEÓRICO	4
5. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	11
6. RESULTADOS OBTENIDOS	12
7. SITUACIONES DETECTADAS	19
8. SITUACIONES PLANTEADAS	18
9. CONCLUSIONES	19
10. RECOMENDACIONES	20
11. BIBLIOGRAFÍA	21

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se desarrolló basado en la gestión administrativa y su ejecución laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba, el cual es una entidad perteneciente al sector público, con independencia tanto administrativa como financiera, de tal manera que su función es conceder a la población una planificación territorial, entregar servicios de calidad, manejar la oportuna ayuda social, fomentar el turismo, cultura, educación y deporte; en un ambiente de transparencia y respeto.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba existe la problemática relacionada a la falta de conocimiento en la gestión administrativa, por causa de los problemas de desarrollo profesional que han tenido la gran mayoría de las personas que laboran en esta institución, por tal motivo se han creado falencias y lentitud en las distintas actividades que se presentan a diario, debido a que carecen de conocimientos y habilidades, agilidad y destreza y de esta manera entorpece el cumplimiento con la misión de esta institución.

Este estudio de caso está vinculado a la línea de investigación de gestión del conocimiento y a la sublínea de gestión del conocimiento en lo que concierne a las actividades secretarías, ya que tienen una relación de modo que, las secretarías para ejecutar y poner en práctica las distintas actividades a realizar, deben tener los conocimientos que son indispensables en la gestión administrativa; por lo que es obligatorio en el ejercicio profesional de las secretarías para ofrecer una excelente expectativa en el ámbito laboral.

La gestión administrativa en las instituciones públicas o privadas consiste en planear y proyectar actividades secretarías con el fin de alcanzar un buen desempeño laboral, debido que esta gestión es un rol

fundamental para el desarrollo de una empresa o institución. Es por esto que todos sus integrantes deben estar actualizados con conocimientos, para desarrollar habilidades y de esta forma estar preparados para el reto que se presente y asumir con mucho compromiso las labores cotidianas.

En el presente estudio de caso se empleó el método deductivo, ya que es una estrategia de razonamiento la cual permitió partir de las premisas generales a las particulares, de esta manera se pudo comprobar a través de la observación dentro del gobierno autónomo descentralizado del cantón baba, las distintas situaciones generadas por la falta de conocimiento en la gestión administrativa, a través de aquello se realizó un análisis cualitativo, lo que nos llevó a la descripción de este estudio y de esta manera nos ayudó a obtener la información requerida en el trabajo de campo, y por último la técnica que se empleó fue la encuesta siendo esta una táctica factible de este trabajo y el cuestionario como una herramienta de ayuda en la investigación.

Para conseguir los resultados adquiridos en esta investigación se procedió a realizar la encuesta que fue dirigida a diez secretarias que laboran en el GAD del cantón Baba, para lo cual fue de gran beneficio en el análisis e interpretación de las diferentes informaciones obtenida de los encuestados, y por lo tanto se puede demostrar la falta de conocimientos en la gestión administrativa, y de esta forma se impide cumplir con los factores importantes que se debe desempeñar en esta área laboral.

2. JUSTIFICACIÓN

En este estudio de caso se pretende exponer la gestión administrativa y su ejecución laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba, sabemos que esta gestión es un enfoque innovador para la estructura de cualquier organización, y es importante para el desarrollo y funcionamiento de la institución. Por lo tanto, es fundamental conocer de la elaboración de documentos de cualquier índole, fluidez en habla y escritura, saberes de las tic, entre otros, esto con el fin de que resalte una buena imagen de la organización y sus colaboradores.

La gestión administrativa tiene como objetivo aportar significativamente a la labor profesional de las secretarias, y también al desarrollo de las habilidades y métodos necesarios para que las asistentes administrativas puedan ejecutar su trabajo con profesionalismo. Cabe recalcar que un excelente servicio es un requisito fundamental para ayudar a expandir el nivel cognitivo y ampliar las oportunidades en el establecimiento, puesto que para cumplir aquello deben brindar servicios de calidad que van ligados con la efectividad.

Este trabajo investigativo tiene como factibilidad que las secretarias que manipulan la gestión administrativa, logren optimizar todas las labores cotidianas que se presentan en la institución. Puesto que para cumplir esta disposición los profesionales de esta área deberán asistir con regularidad a seminarios con temáticas en gestiones administrativas. Por lo consiguiente la institución debe capacitar a su personal para alcanzar el objetivo planteado. Satisfactoriamente los beneficiarios serán los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado del cantón baba, en la cual van a poner en práctica todos los conocimientos adquiridos, con mucha responsabilidad y compromiso.

3. OBJETIVO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la gestión administrativa y su ejecución laboral de las secretarías en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba.

El presente estudio investigativo tiene como finalidad determinar la gestión administrativa y la ejecución que tienen las secretarías a la hora de ejecutar sus actividades laborales, esto con el objetivo de establecer las causas que no permiten el desarrollo del buen funcionamiento en el GAD de Baba, puesto que la falta de aprendizajes cognitivos, el retraso y lentitud a la hora de ejercer las tareas administrativas han causado una negativa con las expectativas dispuestas en esta organización.

4. SUSTENTO TEÓRICO

4.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es la aplicación práctica de todas y cada una de las etapas del proceso administrativo, implica una efectiva toma de decisiones que se efectúen en el momento oportuno para cumplir con los objetivos y metas establecidas que tiene una organización; sin la inclusión de una correcta gestión en la administración es imposible alcanzar grandes resultados y superar los diferentes escenarios que tienen que enfrentar las empresas, organizaciones o instituciones en el entorno en el que se encuentren (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017)

La gestión administrativa está relacionada con los distintos procesos administrativos que se presentan en una institución. Para mejorar la productividad y optimizar las distintas actividades, se deben tomar acertadas

decisiones, esto con el fin de cumplir objetivos y metas que tiene el establecimiento. En tal caso, de no cumplir a cabalidad con la correcta gestión, es imposible obtener excelentes resultados, y eso causara un déficit en el entorno laboral y administrativo del GAD de Baba.

4.2 PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA ANTIGÜEDAD

El pensamiento administrativo y su surgimiento está enlazado innegablemente a las labores cotidianas que han conducido a la humanidad desde sus inicios como evolución. A pesar de la dificultad de datar exactamente sus principios antes del progreso de la escritura, la comprensión del conocimiento sobre las circunstancias de la vida de los iniciales individuos permite aventurar la suposición de que, debido a las necesidades prácticas para subsistir como la alimentación, la caza o la construcción de comunidades, estos precisaron de organizaciones graduadas o colaborativas entre los sujetos de sus grupos, planeación de estrategias para la obtención de alimentos o la regulación de las etapas de cultivo y cosecha de sus sembrados. Según (Beltrán & López, 2018)

La administración ha surgido al pasar los años, y es muy difícil conocer con exactitud sus principios. El hombre para satisfacer sus necesidades de: vestirse, alimentarse y construir un lugar donde vivir tuvo que organizar y administrar todas estas actividades, cabe recalcar que la administración proviene y está ligada de las mínimas practicas cotidianas de la vida. Actualmente, la gestión administrativa es compleja y ha evolucionado al punto de formar parte de las grandes empresas, instituciones y organizaciones.

4.3 ETAPAS INICIALES DE LA ADMINISTRACIÓN

Según, (Pantoja & Salazar, 2019) nos indica que las diversas etapas de la administración, y que por la cual está enlazada con las civilizaciones antiguas, son:

- Los de Asia Menor y los judíos: ellos contenían principalmente reglas base para la administración moderna.
- Los griegos: ellos demostraban su autoridad por medio de la mitología y la disciplina militar.
- Los romanos en cambio, con la promulgación o divulgación del derecho estatal y la creación de la concepción de «persona moral.
- La Iglesia católica: con el modelo de estructura que siguieron las empresas modernas al usar la división de la línea práctica.
- La época medieval con la creación de las significaciones de «vida civil» y «vida espiritual» y, por último
- El Renacimiento, que registró las bases del capitalismo moderno mediante la justificación de la provisión de capital para la ejecución de negocios.

Las civilizaciones progenitoras están relacionadas con las etapas de la administración, en donde pasaron un proceso que inicia con los judíos, en la cual contenían normas y reglas para una moderna administración; por lo consiguiente los griegos tenían dominio de la disciplina militar; luego los romanos crearon la llamada “persona moral”, con respecto a la línea funcional, ingresa también la iglesia católica, luego la época medieval y por último el renacimiento que creo el capitalismo moderno.

4.4 FUNCIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El autor (Mendoza, 2017) indica que: La gestión administrativa tiene un término de representación integral, el mismo que le hace portadora de acciones coherentemente encaminadas al beneficio de los objetivos por medio del cumplimiento de las funciones clásicas en el proceso administrativo, y estas son:

- Planear
- Organizar
- Dirigir
- Controlar.

La representación que tiene la gestión administrativa es amplia, y están encaminadas a los logros de las distintas organizaciones a través de las funciones como: planear, en la cual el establecimiento debe realizar la planeación para evitar futuros riesgos en la calidad de sus procesos; organizar, luego de pasar por el anterior proceso, la empresa debe organizarse y de esta manera estarán más cerca de la ejecución; dirigir, esta función esta orientada a los colaboradores en la cual están ligadas con la constancia y el mando; y por último, controlar, este paso concierne en estar en constante alerta con la finalidad de efectuar la misión de la institución.

4.5 CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

- Universalidad: esta característica es universal, ya que todas las empresas que realizan sus funciones deben poseer su respectiva gestión administrativa.
- Especificidad: la administración tiene su especificad y de esta manera no permite confundirla con ninguna otra actividad.

- Interdisciplinariedad: dentro de la gestión administrativa, también se encuentran las ciencias que están relacionadas con materias como: contabilidad, finanzas y matemáticas.
- Flexibilidad: con respecto a esta característica, la administración es flexible ya que se adecua a los cambios en la organización. (Véra et al, 2017)

4.6 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La dirección y supervisión de las empresas están en función de una administración efectiva; en gran medida la satisfacción y determinación de muchos objetivos tanto como: económicos, sociales y políticos descansan en la competitividad del administrador. Las circunstancias complicadas, donde se demande un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo mercados de gran magnitud pretenden que la administración ocupe una importancia fundamental para la ejecución de los objetivos (Reynoso, 2017).

La administración es importante para las empresas u organizaciones, sin importar su tamaño, origen o sistema financiero, debido a su efectividad la cual es de constantes cambios, cabe recalcar que el mejoramiento es su lema, porque contribuye en la obtención del cumplimiento de objetivos, fomenta las responsabilidades en cada colaborador, permite la dedicación a asuntos importantes, evalúa constantemente lo que ha logrado y si hay algún error emprende un plan correctivo.

4.7 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El principio moderno de la buena administración es consecuencia del nuevo paradigma de la Administración pública, que se define por replantear la relación entre los ciudadanos y la Administración. Otros elementos que lo otorgan de contenido, es que el principio de la buena administración requiere

que las decisiones administrativas sean ejecutadas y motivadas de forma transparente y abierta. (Ortiz & Ordoñez, 2019)

En muchas instituciones tanto privadas como públicas, existe malversación de fondos, en donde la administración es principal pero poco utilizada, es por eso que la transparencia y responsabilidad de sus directivos debe ser fundamental en cualquier establecimiento, y que todas las actividades administrativas sean ejecutadas eficientemente. La estabilidad también forma parte del principio de la administración, ya que fomenta y crea seguridad al personal y por ende a la organización.

4.8 DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA ADMINISTRATIVA

- **Dimensión Planificación:** en esta dimensión, se debe asegurar al personal adecuado, y que estos miembros tengan destrezas y aptitudes para cumplir con las tareas asignadas.
- **Dimensión Organización:** El director del establecimiento debe incluir, experiencia y creatividad para lograr el liderazgo eficaz y mantener una comunicación fluida en los procesos de gestión administrativa.
- **Dimensión Dirección:** para conseguir los objetivos planteados en esta dimensión se debe utilizar métodos, técnicas e instrumentos.
- **Dimensión control:** en lo que concierne a los patrones de desempeño, estos deben establecerse de acuerdo a las situaciones, midiendo resultados y corrigiendo los procesos que hayan tenido problema (Riffo, 2019)

4.9 ACTIVIDADES EN DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

En todas las actividades de dependencia que incluye la administración se pueden hallar los propósitos concretos, recursos humanos, materiales,

financieros y tecnológicos. La aplicación de estrategias y la toma de disposiciones permite en si dar contestación a las solicitudes que es capaz de afrontar la institución. Muy aparte de que la gestión es administrar, también es un ejercicio competitivo propuesto a cumplir y establecer los objetivos y medios para su ejecución, es precisar la distribución de sistemas, con el fin de elaborar las estrategias del desarrollo y ejecutar la gestión del personal. (Briones et al., 2019)

Para continuar con su proceso, la gestión está destinada al cumplimiento de los objetivos, al continuo desarrollo de destrezas y habilidades y a la ejecución de las tareas por parte de sus colaboradores. Cabe recalcar que la administración está ligada a la aplicación de estrategias en la institución, porque es la que permite dar respuesta a las demandas existentes y para el desempeño en todas sus actividades, es dependiente de los materiales, recursos humanos, tecnológicos y mercantiles.

4.10 FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS DIRECTIVOS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según el autor (González et al., 2020) nos alega que la gestión administrativa también está a cargo de los ejecutivos profesionales, que estan en continuo control de las operaciones de la organización, puesto esto tambien se debe asegurar que todos los recursos o capitales deben ser manipulados de forma adecuada, y que el flujo de información sea efectivo. Las funciones que ejercen los directores en el proceso de gestión organizacional son :

- Plantear y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Controlar constantemente la ejecución del presupuesto de la compañía.
- Elaborar programas con temáticas de gestión y administración para la respectiva capacitación del personal.

- Organizar los distintos planes de marketing y ventas
- Implementar y plantear mejoras en las políticas de gestión del personal.
- Selección de los procedimientos de las diferentes departamentos o áreas

Para el buen funcionamiento de la institución , la gestión administrativa también se hace cargo de los ejecutivos o colaboradores que aportan con sus conocimientos, ya que ellos son los encargados de organizar y controlar en efectividad cada proceso que regularmente se da en el establecimiento. Algunas funciones de los directivos son: Capacitar al personal con temáticas actuales en administración, plantear nuevos reglamentos, y realizar los planes que están ligados a la venta y el marketing.

5. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este estudio de caso realizado con la problemática: gestión administrativa y su ejecución laboral de las secretarías del gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba. Dentro del desarrollo de este estudio investigativo, se utilizó el método deductivo, en la cual radica en extraer una conclusión utilizando premisas generales partiendo de los hechos particulares que se asumen como efectivas o verdaderas.

A través de la observación y del estudio descriptivo realizado en esta institución, se logró evidenciar muchos factores por la cual no permite cumplir con la ejecución laboral de las secretarías entre ellas: deficiencia en las actividades administrativas, falta de profesionalismo y falencias en la toma de decisiones.

Por último, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, en la cual ayudó a conseguir información de suma importancia para el perfeccionamiento de la investigación.

6. RESULTADOS OBTENIDOS

6.1 ESTUDIO ESTADISTICO APLICADO

Encuesta empleada a las secretarias que pertenecen al GAD de Baba

Universo de encuestados: 10

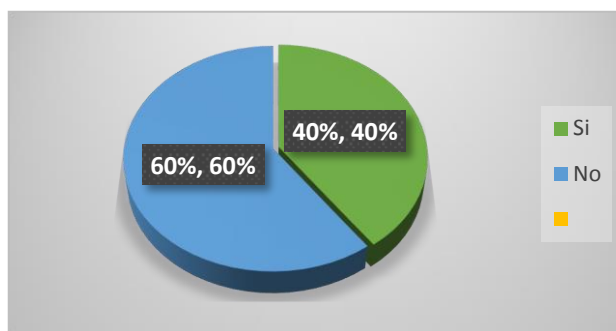
Pregunta N° 1

¿Considera usted que la gestión administrativa, es la aplicación práctica de todas las etapas administrativas?

Tabla N°1

ALTERNATIVAS	SI		NO		TOTAL	
PORCENTAJE	N°	%	N°	%	N°	%
SECRETARIAS DEL GAD DE BABA	4	60%	6	40%	10	100%

Gráfico N°1



Elaborado por: Jessica Tahys Rizzo Huacón

Análisis de datos: Sobre la gestión administrativa, 6 de ellas contestaron negativamente, puesto que otras 4 secretarias reconocen que la gestión administrativa es de suma importancia para el GAD de Baba

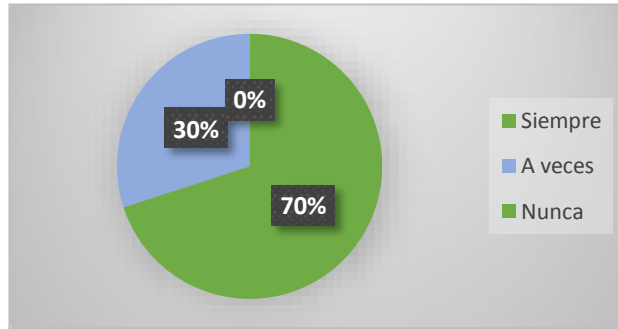
Pregunta N° 2

¿Cree usted que, al no aplicar las técnicas secretariales, influya en el buen funcionamiento del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba?

Tabla N°2

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
SECRETARIAS DEL GAD DE BABA	7	70%	3	30%	0	0%	10	100%

Gráfico N°2



Elaborado por: Jessica Tahys Rizzo Huacón

Análisis de datos: Sobre las técnicas, 7 de 10 secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba están de acuerdo, puesto que una minoría cree que solo a veces se verá afectado el funcionamiento de la institución al no aplicar las técnicas secretarías.

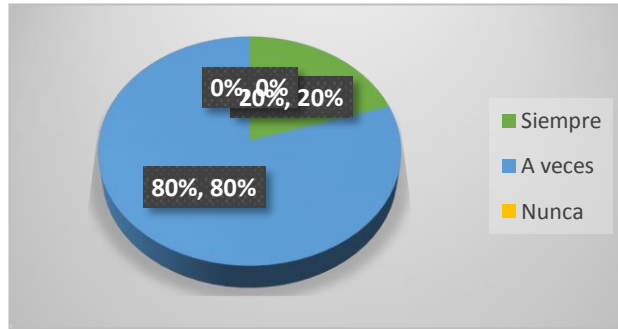
Pregunta N° 3

¿Considera usted que la deficiencia administrativa de la institución depende de la ejecución laboral de las secretarías?

Tabla N°3

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
SECRETARIAS DEL GAD DE BABA	2	20%	8	80%	0	10%	10	100%

Gráfico N°3



Elaborado por: Jessica Tahys Rizzo Huacón

Análisis de datos: Acerca de la ejecución laboral en la institución, 8 de 10 secretarías contestaron que a veces dependen de ellas. Puesto que, 2 alegaron, nunca depender de ellas la gestión administrativa en el GAD de Baba.

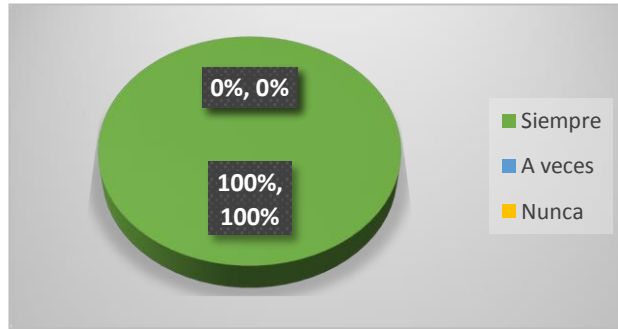
Pregunta N° 4

¿Considera usted que si dominara de forma adecuada la gestión administrativa tuviera una excelente ejecución laboral?

Tabla N°4

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
SECRETARIAS DEL GAD DE BABA	10	0%	1	0%	0	0%	10	100%

Gráfico N°4



Elaborado por: Jessica Tahys Rizzo Huacón

Análisis de datos: Con respecto a la gestión administrativa, 10 de 10 secretarias de esta institución contestaron que para obtener una excelente ejecución laboral deben dominar todo lo concerniente a la gestión administrativa.

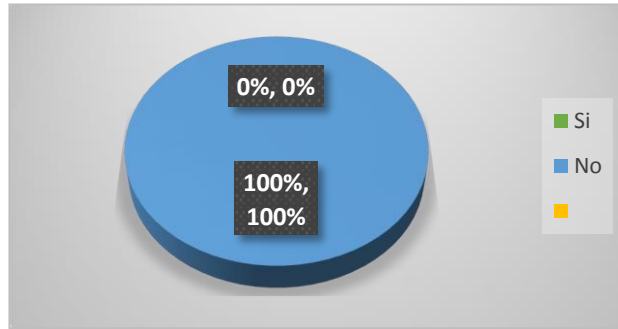
Pregunta N° 5

¿En la institución que usted labora existe un cronograma de actualización de conocimientos administrativos?

Tabla N°5

ALTERNATIVAS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
SECRETARIAS DEL GAD DE BABA	0	0%	10	100%	10	100%

Gráfico N°5



Elaborado por: Jessica Tahys Rizzo Huacón

Análisis de datos: Con respecto al cronograma de actualización de conocimientos, 10 de 10 secretarias contestaron que no existe un cronograma de actualización en la institución.

SOLUCIONES DETECTADAS

El instrumento aplicado en este estudio investigativo fue el cuestionario, en el cual se formularon preguntas de acuerdo a las dos variables expuestas, siendo la variable independiente: Gestión administrativa y su variable dependiente: Ejecución laboral de las secretarias, el mismo que fue dirigido a 10 secretarias del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba.

Como método se utilizó la encuesta, mediante aquello se obtuvo información relevante de la temática y de esta manera se logró identificar los problemas que se generan cuando la ejecución de las secretarias no es la adecuada, siendo una de estas la lentitud en las gestiones administrativas, esto afectando gravemente a la institución. Pero favorablemente estas profesionales, alegaron que desean formar parte de capacitaciones y seminarios que se realicen dentro o fuera de la institución, con el fin de aportar de manera significativa al GAD de Baba.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Debido a los diversos escenarios que se suscitaron en este estudio de caso nombrado como: Gestión administrativa y su ejecución laboral en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba, se pudo comprobar a través de la técnica de recolección (entrevista), que las secretarias no poseen las habilidades ni destrezas en la gestión administrativa, por tal motivo su ejecución al realizar las actividades secretariales, son deficientes. Impidiendo cumplir a cabalidad con los objetivos y creando una mala imagen a los usuarios sobre la institución.

7. CONCLUSIONES

A través del estudio e interpretación que se llevó a cabo, y por medio de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba se obtienen las siguientes conclusiones:

La escasa habilidad e insuficiente profesionalismo que tienen las secretarías del área administrativa, ha causado la deficiencia en la ejecución laboral de las distintas actividades, puesto que no ha logrado desarrollar destrezas que permitan desempeñarse en sus actividades, provocando lentitud en la mayoría de los procesos y creando situaciones vergonzosas en lo que respecta a la atención al usuario, poniendo en peligro a toda la institución

Las técnicas secretariales son fundamentales para el perfeccionamiento y desarrollo de cualquier empresa u organización, puesto que fortalece la ejecución de las tareas que son realizadas por parte de las secretarías. Según la encuesta realizada a las secretarías, estas son conscientes de que, al no aplicar estas técnicas, automáticamente se verá afectado el funcionamiento y administración del establecimiento.

8. RECOMENDACIONES

Finalmente, se recomienda a las secretarias que realizan la gestión administrativa, participar en los seminarios y capacitaciones que se den dentro o fuera de la institución, con estas actividades producirán: habilidades y conocimientos fundamentales para ejecutar con excelencia su trabajo. Cabe recalcar que las técnicas y métodos con el pasar del tiempo se van renovando y demandan de exigencias dentro de una organización, es por eso que estos profesionales de estas áreas deben estar en constante actualización de sus conocimientos por medio de capacitaciones con temáticas en administración y destrezas secretariales, y de esta forma aportaran de manera significativa a cualquier institución.

Se recomienda también que las secretarias concienticen sobre la importancia de conocer estas ciencias, no solo para aportar al establecimiento sino también para fomentar el crecimiento en su vida profesional. Es por esto que, se planteó crear un plan didáctico con la temática: la gestión administrativa, de esta manera beneficiará en la ejecución laboral de las secretarias. Al tener en disposición esta herramienta, podrán utilizarla y lograrán evitar futuros errores. Los temas que se ponen a consideración son:

- Técnicas secretariales
- Destrezas administrativas
- Comunicación afectiva
- Mejoras en la atención al usuario

9. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Variable Independiente

- Beltrán, J., & López, J. (2018). *Evolución de la administración*. Bogota, Colombia: Fondo editorial Universidad Católica.
- Briones et al. (2019). Gestión de los procesos administrativos en. *Ciencias Holguin*.
- González et al. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Dominio de las ciencias*, 952.
- Ortiz, D., & Ordoñez, S. (2019). Buena administración, transparencia y eficiencia: evidencia de los municipios de Colombia. *Revista Digital de Derecho Administrativo*.
- Pantoja, M., & Salazar, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, 87.
- Ramírez, e. a., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Contribuciones a la economía*.
- Reynoso, J. (2017). Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. *Revista Académica Digital de la escuela de*.
- Riffo, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Redakyc.org*, 1.
- Véra et al, ,. C. (2017). Algunas especificaciones acerca de la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*.

ANEXOS

Anexo #1

**ENCUESTAS Y ENTREVISTAS A SECRETARIAS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA**

**Encuestas realizadas a las secretarias que conforman el Gobierno Autónomo
Descentralizado del Cantón Baba**

Datos Informativos

Nombre de encuestador :.....

Nombre del encuestado :.....

Fecha :.....

Objetivo de la encuesta: Como egresado de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo estoy aplicando el estudio de caso respecto a:

Gestión administrativa y su ejecución laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba.

Por tanto, solicito a Ud. De la forma más comedida me permita unos minutos valiosos de su tiempo, la atención y cooperación a la lectura y contestación al temario que posteriormente se especifica.

Reitero mis más sinceros agradecimientos por su valioso criterio y apoyo para llevar a cabo la presente investigación.

Anexo # 2

Preguntas

¿Considera usted que la gestión administrativa, es la aplicación práctica de todas las etapas administrativas?

Si

No

¿Cree usted que, al no aplicar las técnicas secretariales, influya en el buen funcionamiento del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba?

Siempre

A veces

Nunca

¿Considera usted que la eficiencia de las secretarías dependa del desempeño laboral?

Siempre

A veces

Nunca

¿Considera usted que si dominara de forma adecuada la gestión administrativa tuviera una excelente ejecución laboral?

Siempre

A veces

Nunca

¿En la institución que usted labora existe un cronograma de actualización de conocimientos administrativos?

Si

No

Anexo # 3



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
BABAHOYO**

**FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS, SOCIALES Y DE
LA EDUCACIÓN**



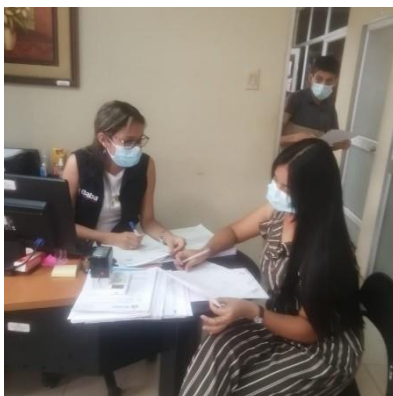
**GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL
CANTÓN BABA**

Anexo # 4

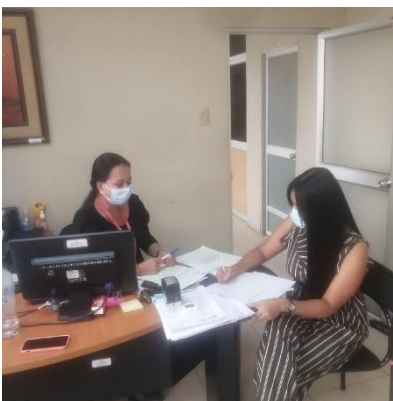
Encuesta realizada a la Lcda. Lili Bueno Rizzo,
Directora Administrativa del GAD de Baba.



Encuesta realizada a la Abg. Mercedes Aguirre
Sánchez, secretaria general del GAD Municipal
de Baba.



Encuesta realizada a la Abg. Silvia Alexandra
Estrada Fernández, Analista de Secretaría
General

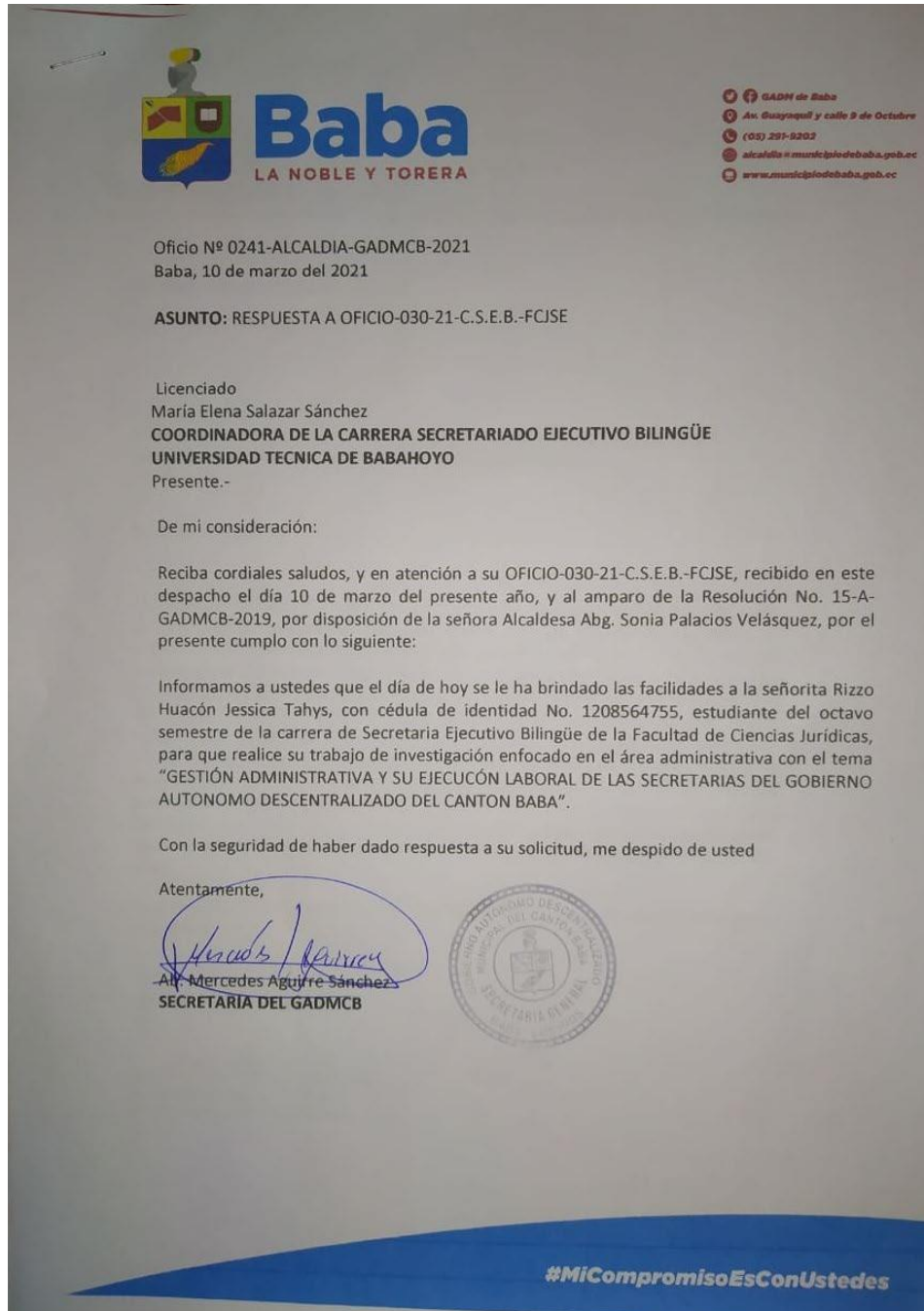


Encuesta realizada a la Lcda. Laura Valero
Sánchez, secretaria y servidor público #1 de
Dirección Administrativa



Anexo #5

Este documento es la evidencia de que realice las respectivas encuestas en la institución.



Anexo # 6

CSEB | CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

OFICIO- 030-21-C.S.E.B.-FCJSE

Babahoyo marzo 4, 2021


Señores
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN Baba (GAD Baba)
Calle 9 de Octubre 156 y Av. Guayaquil. Frente al Parque Central de Baba.
Ciudad. -


De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **RIZZO HUACÓN JESSICA TAHYS**, con cédula de identidad #120856475-5, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EJECUCIÓN LABORAL DE LAS SECRETARÍAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA**".

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

De Ustedes, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN BABA
SECRETARÍA GENERAL

FECHA 10/03/2021
HORA 10:58
C. E. Entrada