



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



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

PROBLEMA:

Cultura colaborativa y su aporte en la gestión administrativa en las secretarías de la entidad financiera Banecuador del cantón Vinces.

AUTORA:

Meylin Johanna Díaz Macías

TUTORA

ING. Kerly Feijóo Rojas, MSc.

BABAHOYO – SEPTIEMBRE 2021



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

RESUMEN

El estudio de caso tiene como objetivo fundamental determinar el aporte que tiene la cultura colaborativa para generar una adecuada gestión administrativa en la Entidad Financiera BanEcuador del cantón Vinces, es conveniente especificar que, la adaptación de este tipo de cultura permite que las instituciones públicas, como privadas se direccionen en un ambiente colaborativo y de compromiso, y a su vez orientando todos sus esfuerzos en el logro de los objetivos en común. Para que la investigación haya resultado efectiva, se emplearon diversas técnicas para recabar información, recíprocamente, se inició realizando una observación minuciosa de los factores y aspectos que intervienen en cada uno de los departamentos de la entidad, por otro lado, la facilidad para detallar cada uno de los puntos pertinentes que tienen lugar en cada una de las variables, sin dejar de lado la parte más imprescindible que es la problemática, todo esto se pudo desarrollar por el tipo de investigación descriptiva que se empleó. La aplicación de la encuesta a 5 secretarías de la entidad con un cuestionario de 8 preguntas correspondientes a las variables investigativas dio acceso a obtener datos más reales de la problemática. En definitiva, los resultados del estudio dan a entender que las organizaciones que siguen un modelo innovador de colaboración tienen mayor productividad, debido a que, la cultura organizacional necesita que los funcionarios tengan una relación y comunicación efectiva para que los procesos se realicen de forma coordinada, y en efecto, establecer una adecuada gestión administrativa.

Palabras claves: Cultura colaborativa, Compromiso, Comunicación efectiva, Gestión administrativa.



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

ABSTRACT

The fundamental objective of the case study is to determine the contribution that the collaborative culture has to generate an adequate administrative management in the BanEcuador Financial Institution of the Vinces canton, it is convenient to specify that, the adaptation of this type of culture allows the institutions public, as well as private, are directed in a collaborative and committed environment, and at the same time directing all their efforts towards the achievement of common objectives. In order for the investigation to have been effective, various techniques were used to collect information, reciprocally, a careful observation of the factors and aspects that intervene in each of the entity's departments began, on the other hand, the ease of detailing each one of the pertinent points that take place in each of the variables, without leaving aside the most essential part that is the problem, all this could be developed by the type of descriptive research that was used. The application of the survey to 5 secretaries of the entity with a questionnaire of 8 questions corresponding to the investigative variables gave access to obtain more real data on the problem. In short, the results of the study suggest that organizations that follow an innovative collaboration model have higher productivity, because the organizational culture requires that officials have an effective relationship and communication so that the processes are carried out in a coordinated manner, in effect, establish an adequate administrative management.

Keywords: Collaborative culture, commitment, effective communication, administrative management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	I
ABSTRACT.....	II
ÍNDICE DE CONTENIDO	III
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
OBJETIVO GENERAL	5
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	14
RESULTADOS OBTENIDOS	16
SITUACIONES DETECTADAS.....	16
<i>Tabla I. Cultura colaborativa.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla II. Procesos en la gestión administrativa.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla III. Talleres de cultura colaborativa.</i>	<i>19</i>
SOLUCIONES PLANTEADAS	20
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES.....	22
BIBLIOGRAFÍAS	23
ANEXOS	1
ANEXO N° 1. OFICIO DE ASIGNACIÓN DEL TUTOR.	2
ANEXO N°2. OFICIO DIRIGIDO A LA INSTITUCIÓN PARA SU RESPECTIVA APROBACIÓN.....	3
ANEXO N°3. REUNIÓN VIRTUAL CON LA DOCENTE TUTORA.....	4
ANEXO N°4. ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS.	5
ANEXO N°5. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA.....	6
ANEXO N°6. EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS.....	15

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como base una problemática que está relacionada e inmersa en la parte administrativa de la Entidad Financiera BanEcuador del Cantón Vinces, por aquella razón, se pudo observar que existe una carencia de cultura colaborativa en los departamentos administrativos, es conveniente decir que, este problema tiene un efecto negativo en la gestión administrativa, por lo que, da como resultado que todos los procesos, funciones y actividades que son ejecutadas no estén correctamente alineadas y coordinadas, por tal motivo, es de suma relevancia que se fomente un poco más de colaboración y participación en los departamentos de secretaria.

El estudio de caso tiene la variable independiente “Cultura colaborativa”, que tiene relación con las líneas de investigación de la facultad que hace referencia al Desarrollo organizacional, posteriormente, la línea de investigación de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe, procesos secretariales; La sublínea de investigación con la que tiene una considerada coordinación es relaciones humanas de la empresa, debido a que, es un factor imprescindible para que la comunicación sea efectiva, y por ende, exista colaboración y compañerismo. La variable dependiente se realiza en base a la línea de investigación de la carrera que es: Gestión y administración pública, dando como resultado “Gestión administrativa”.

La investigación se realiza porque es muy importante que las organizaciones se direccionen con una cultura colaborativa, y que su principal objetivo siempre sea el de tomar decisiones de forma unánime para cooperar en el desarrollo de las actividades que tienen como finalidad lograr el objetivo planeado, otro punto fundamental en las organizaciones actuales son las relaciones humanas, y en efecto, es el punto de partida para generar que la organización se dirija con un ambiente colaborativo. Por tal motivo, la investigación de este tema es en gran parte necesaria porque está orientada a buscar técnicas y estrategias para que en la entidad financiera BanEcuador haya colaboración y que todas las actividades estén perfectamente coordinadas para el logro de los objetivos.

Actualmente, las organizaciones no se encaminan en base a una cultura colaborativa, por tal motivo, la problemática del estudio se centra en el desconocimiento de lo que conlleva la colaboración, el trabajo en equipo y las relaciones humanas por parte de las secretarías de la entidad financiera BanEcuador del Cantón Vinces, es imprescindible que en cualquier tipo de organización esté perfectamente coordinado todo proceso para lograr un objetivo de la manera más óptima. Sin embargo, la principal causa para no generar resultados favorables es el escaso conocimiento de la cultura colaborativa, y por ende de la gestión administrativa que son dos términos que van totalmente relacionados.

La metodología empleada en el estudio resultó una herramienta importantísima para estar más cerca de la problemática, y a su vez permitió conocer los factores y características que producen esa inestabilidad en la organización. Se inició realizando una observación detallada del ambiente de la entidad para tener una pequeña noción de cómo se realizan las actividades, de igual manera, el tipo de investigación que se acopla al presente estudio es la descriptiva, por lo que, permite que se realice una descripción detallada de todo lo referido al tema, también se empleó el método deductivo para obtener y deducir las conclusiones pertinentes de la investigación. Por último, la encuesta es la técnica más imprescindible para obtener información veraz del problema.

Es importante señalar que en las instituciones, tanto públicas y privadas es sustancial el implemento de una nueva cultura organizacional, que este estrechamente relacionada con la colaboración, dando como resultado la “cultura colaborativa”, de esa forma las labores diarias de los funcionarios de la entidad estarán enfocadas a la colaboración y el trabajo en conjunto entre las secretarías de cada departamento, permitiendo que las actividades se realicen de forma exitosa. Por otra parte, la correcta adecuación de una gestión administrativa es notable cuando se conocen los procesos de la misma, por tal razón, la interrelación de ambos términos permitirá que exista un desempeño adecuado, pero sobre todo coordinado.

DESARROLLO

En las instituciones actuales existe un cierto desconocimiento de lo que es la cultura colaborativa, y en efecto, realizar las actividades correspondientes a la gestión administrativa para el cumplimiento de los objetivos institucionales, no es posible, por no fomentar y ejecutar su trabajo con un sistema de colaboración y participación entre el personal. Es conveniente decir que, la problemática del estudio se centra en que no se establece un nuevo modelo de cultura colaborativa, el cual consiste en el trabajo en equipo, relaciones humanas favorables, que dan como resultado la toma de decisiones correctas, y que a su vez estarán encaminadas para alcanzar la meta, y por ende, hacer un trabajo más fácil para todos los procesos que se realizan en la gestión administrativa.

El estudio esta direccionado hacia las secretarias de la Entidad Financiera BanEcuador, por supuesto, es una institución con un modelo de administración muy efectivo y dinámico. Sin embargo, la carencia de la cultura colaborativa es el problema existente en aquella área administrativa, por tal motivo, el punto primordial de la investigación es enseñar con técnicas y estrategias para que los funcionarios se dirijan siguiendo un nuevo modelo de colaboración para que los procesos, actividades y tareas que se realizan estén asociadas y coordinadas para el cumplimiento del objetivo.

JUSTIFICACIÓN

El estudio de este tema es fundamental, debido a que, hoy en día en las organizaciones no se fomenta una cultura colaborativa y participativa entre funcionarios, por tal motivo, es **importante** que en las organizaciones actuales exista un modelo de organización, basado en la colaboración y buenas relaciones humanas entre secretarias para que se desarrolle una gestión administrativa adecuada. La cultura colaborativa es un soporte estratégico que permite que se desarrollen y ejecutan las actividades de manera eficiente y por ende se cumplan los objetivos organizacionales, también constituye un ente imprescindible para generar la integración de todo el personal en la toma de decisiones.

Establecer y fomentar un modelo estratégico basado en la colaboración resulta dificultoso, porque se requiere de un trabajo arduo para conseguir que los funcionarios se acoplen a una nueva cultura de participación, por aquella razón, la finalidad de la investigación es **aportar** con técnicas y estrategias para que el problema existente en la institución se vaya deteriorando, y en efecto, incentivar a las secretarías a que sientan motivación por buscar y establecer buenas relaciones laborales y colaborativas, esto se puede adquirir por medio de charlas, programas y talleres de estrategias de cultura colaborativa para que se cumplan con los requerimientos que demanda la gestión administrativa.

Para la realización del estudio se profundizará en todos los puntos referidos al tema central, esto quiere decir que, la investigación es **factible** porque se encuentra información requerida y necesaria para facilitar el conocimiento, y conocer aspectos y características que conllevan a la manifestación de desintegración en la entidad, también juega un papel importante, la predisposición que tiene la población de estudio, en aceptar la aplicación de encuestas, generando que se conozca con exactitud el problema real que existe en la institución. Es **viable**, dado a que, los recursos para la ejecución del estudio están disponibles para la obtención de información, y a su vez, facilitan la ejecución de talleres hacia las secretarías.

Las personas **beneficiarias** con la ejecución del estudio, serán directamente las secretarías de la Entidad Financiera BanEcuador del cantón Vinces, puesto que, con las charlas y talleres que se llevarán a cabo, obtendrán conocimientos y buenas prácticas para que al momento de realizar un trabajo administrativo se ejecute de manera factible, y se consiga el objetivo organizacional por la fomentación de buenas relaciones humanas, el trabajo en equipo, y el desarrollo de un nuevo modelo organizacional, basado en la cultura de colaboración. Por otro lado, el departamento de recursos humanos es beneficiario, debido a que, conocerán técnicas para administrar correctamente los recursos y tomar decisiones efectivas, manteniendo el pensamiento que: No se trata de competir, sino de colaborar.

OBJETIVO GENERAL

El principal objetivo de la investigación es determinar el aporte que tiene la cultura colaborativa en la gestión administrativa en las secretarías de la Entidad Financiera BanEcuador del Cantón Vinces, por lo tanto, se realizará un análisis minucioso de todos los factores, aspectos y características que influyen de manera negativa en los procesos y relaciones laborales que se fomentan en la organización. Es imprescindible decir que, de igual manera se optará por buscar una solución pertinente para erradicar esa falencia existente en la entidad, por tal motivo, el objetivo mayor es encontrar una forma estratégica para enseñar a partir de técnicas y estrategias, a fin de que en la institución se fomente una cultura de colaboración, la cual resultará una herramienta para que los procesos que se realicen estén coordinados y basados en decisiones coherentes.

SUSTENTO TEÓRICO

Cultura

La cultura se entiende como una agrupación de valores que hacen posible que las organizaciones se dirijan con un sistema de colaboración y buenas relaciones entre todos los miembros. Esta cultura logra que el personal comprenda cual es el comportamiento y conducta adecuada que deben disponer al momento de realizar o ejecutar su trabajo, en otras palabras, tiene que ver con reglamentos que alinean y enseñan cómo es la manera de participar, de relacionarse, y sobre todo, de lo que no es permitido realizar con respecto a las instituciones (Domingo, 2020, pp. 101-106).

Es preciso tener presente que, los valores son los principales impulsores de una cultura adecuada, es decir, deben ser aplicables para todos los miembros de la institución, no simplemente para un grupo limitado. La cultura es un factor crucial en la institución, por tal motivo, los valores son los que edifican y hacen posible una cultura institucional. Por otro lado, es de gran relevancia que se introduzcan valores positivos porque aquellos impulsarán a que las actividades y procesos que se realicen en la institución resulten favorables y exitosos.

Cultura colaborativa

La definición de colaboración implica el desarrollo de las actividades entre varias personas, por tal motivo, tiene que ver con el trabajo en equipo y la toma de decisiones de forma colectiva. De acuerdo a Rodríguez, Caballero y Rojas (2016) afirman que: la cultura colaborativa es un sistema que está relacionado a la dirección de participación, que establece una estrategia efectiva en la organización para generar una mayor productividad en los procesos y tareas que se realicen. Es importante decir que, no se consigue inmediatamente que la institución se dirija con ese modelo, pero que se debe realizar un trabajo arduo que permita establecer un método para que el control de los procesos sea sostenible y perduren en el tiempo (pp. 6-12).

Cabe destacar que, es un sistema en el que se rigen los departamentos de las instituciones, lo cual constituye un fundamento para facilitar los procesos y actividades que tienen por obligación ejecutar, con una dirección participativa se obtiene una integración de procesos mediante la toma de decisiones. La colaboración resulta como facilitador para lograr las estrategias para el cumplimiento de las funciones, también innovar los factores organizacionales, sociales y laborales que cumplen un papel necesario para alcanzar la meta que se tiene como fin.

Importancia de la cultura colaborativa

Es importante mencionar que la cultura colaborativa se construye en base a una sólida confianza y comunicación entre las personas o miembros de una institución. El compromiso que tenga el individuo es un ente generador, debido a la disponibilidad que tiene para ejecutar un trabajo coordinado, y realizado en torno a las decisiones que se tomen de forma grupal o sostenida entre las diversas opiniones de los funcionarios. La cultura colaborativa proporciona grandes ventajas para alcanzar un bien común, y que todas las acciones que se realicen entre todos estén encaminadas para obtener el mismo resultado.

En muchos casos, el sistema organizacional en el que se han desarrollado las organizaciones parte desde el individualismo, es decir, algunos profesionales velan por sus

propios intereses personales, haciendo que la colaboración vaya opacándose. Sin embargo, implementar esta cultura permite que las personas estén en constante apoyo mutuo, compromiso, responsabilidad, que generan que la productividad crezca. Por otra parte, se facilita la comunicación por todos los miembros de la institución.

Cultura colaborativa y su relación con la organización

El modelo estratégico para que las organizaciones produzcan hace referencia a la colaboración, por lo tanto, se puede decir que tiene una estrecha relación con las organizaciones, dado que, la cultura organizacional depende en gran medida de la manera en que lidera la persona que tiene un mando mayor, entonces para fomentar participación y colaboración, se debe optar por analizar el ambiente, y difundir información de lo que es la cultura organizacional. El liderazgo es una habilidad que no todas las personas tienen, debido a que se trata de saber persuadir y convencer para alcanzar una finalidad en base a una visión común, motivando a todos a que logren esos objetivos con entusiasmo (Moreno, 2020, p. 24).

Empleando las palabras de Moreno (2020) el liderazgo es un punto importante para que las organizaciones tengan productividad, es decir, por el nivel de influencia que tiene el líder para crear un ambiente colaborativo y motivacional, generando que los funcionarios sigan la productividad. La herramienta primordial para que la persona que lidera pueda lograr un cambio positivo es la comunicación, esto es, es el principal transmisor de una cultura organizacional, ocasionando que se desglose el acoplamiento de la cultura de colaboración (p. 24).

Innovación de la cultura colaborativa en las organizaciones

Teniendo en cuenta a Heredia y Fonseca (2019) manifiestan que la innovación en el modelo de cultura colaborativa es una herramienta importantísima para la gestión administrativa, porque constituye la forma en que se relacionan todos los procesos o actividades que cada persona realiza, implica la interacción coordinada de todos los miembros para generar un beneficio mutuo y que todos los involucrados disfruten de esa utilidad, no hay que olvidar que, la planeación colaborativa constituye un punto

principal para que las actividades y tareas se encuentren alineadas, y se conozca con exactitud cuál es el proceso que se debe seguir, procurando el cumplimiento de los logros que se planearon con anterioridad (p. 328).

Para generar una planeación colaborativa se debe disponer y conocer qué papel debe cumplir el líder, esto es, fomentar actitudes basadas en colaboración y compromiso, por otro lado, la construcción de mecanismos organizacionales permite que se establezcan las ideas de manera clara, promoviendo un trabajo colectivo, orientado en realizar las cosas bien. Por último, la inserción de la tecnología resulta una herramienta propicia para que las tareas y el manejo de información se obtengan de forma instantánea, accediendo a datos actuales para la toma de decisiones coherentes

Las relaciones humanas como estrategia para fomentar una cultura de colaboración

Es importante que los administrativos de una institución se dirijan desde la confianza y buenas relaciones laborales para que el trabajo sea mucho más factible, es decir, la organización no se trata de competir, se trata de colaborar, cooperar y trabajar de manera colectiva para que las actividades se ejecuten correctamente. Desde la posición de Ramírez (2019) Las relaciones humanas resultan una estrategia eficaz para que los equipos de trabajo se relacionen efectivamente, y se establezca una comprensión cuando se expongan las distintas ideas y opiniones por los individuos, para ello, es imprescindible insertar una comunicación efectiva para considerar las distintas posturas de los miembros de la organización, de forma similar, se construye una cultura colaborativa, generando relaciones satisfactorias y alcanzar el resultado que se espera, esto se consigue estableciendo un ambiente armónico y de confianza en el lugar de trabajo (p. 13).

Estrategias para fomentar una cultura colaborativa

Construir un ambiente colaborativo en las organizaciones, requiere de pautas significativas para conseguir que se adapten correctamente a las necesidades evidenciadas en determinada institución, por aquella razón (Leombardo, 2018) presenta estrategias que se acoplan efectivamente al problema correspondiente a la escasa integración y colaboración entre

los miembros, hay que destacar que, a continuación se mencionarán las más relevantes, y que a su vez tendrán un impacto positivo, esto es, contribuyen a establecer una relación y participación continua con los administrativos (párr. 5).

En primer lugar, una de las estrategias más favorables es fomentar el **trabajo en equipo**, dado a que, se han realizado estudios y han indicado que resulta una estrategia positiva para que se fortalezcan las relaciones humanas dentro del lugar de trabajo. Esto significa que se impone un pensamiento distinto, basado en la colaboración, es decir, cambiando la forma de decir “yo”, a “nosotros”, incluyendo a todo el personal para que sus habilidades y capacidades individuales se integren con todo el equipo, optando por trabajar en unión para la obtención de los objetivos.

Tener una **comunicación efectiva** dentro de la organización es otra de las estrategias que posibilita la obtención de ventajas para contribuir al desarrollo institucional y fomentar buenas relaciones laborales. En la actualidad, el progreso de las empresas proviene, luego de establecer una comunicación interna basada en el respeto y comprensión de las diversas opiniones que emiten los compañeros de trabajo. No obstante, contribuir a que el cliente se sienta satisfechos por la atención brindada y la ejecución de tareas de manera inmediata y sobre todo, eficiente, producirá una buena productividad. Por aquella razón, todos los esfuerzos que se realicen correspondientes a generar una comunicación favorable y libre de expresar las ideas con todos los departamentos de la organización, estarán encaminadas a conseguir que no exista individualismo, sino compañerismo y colaboración.

El **liderazgo** es una estrategia más, en vista de que supone un desarrollo institucional e integración con los administrativos, cuando las empresas se dirigen por equipos de trabajos es necesario que se elija a un líder para que se establezca una organización, control, motivación, y sobre todo que se realice un nuevo modelo, basado en la interrelación con todos los procesos realizados en la institución. Por tal motivo, es relevante que las personas pertenecientes al ámbito profesional u organizacional tengan noción y conocimiento del liderazgo y su comportamiento esté impulsado por ello, para lograr una incorporación en las funciones,

generando compromiso para la optimización de recursos y contribuir con el cumplimiento del plan estratégico.

Por ultima instancia, es importante definir los roles de cada funcionario y cuál es el fin que se quiere lograr, es decir, **Fijar objetivos** es un punto necesario, aunque sea considerado como una de las actividades más arduas, dado a que, las personas no tienen una misma visión y ese es el motivo que produce cansancio y estrés por no haber generado resultados favorables con el objetivo que se tenía previsto, es por ello, que antes de iniciar con un plan, se debe partir en analizar si existe una misma misión y colaboración para el cumplimiento de determinado fin que se quiera conseguir, prueba de ello, resulta propicio involucrar y motivar a los responsables para que su compromiso este enfocado en el cumplimiento de esas metas y a su vez conseguir una sólida colaboración.

Gestión administrativa

En la opinión de Mendoza (2017) La gestión administrativa hace referencia a todas las tareas, actividades y procesos que se realizan siguiendo un orden para que exista una coordinación y relación en cada una de ellas, por lo tanto, se trata de conseguir que los objetivos se logren por medio de las acciones coherentes que se ejecutan correspondientes a un carácter sistemático y organizado. Para una gestión favorable se debe aplicar métodos efectivos para la generación de resultados convenientes, tanto para los recursos financieros, humanos y materiales (pp. 947-964).

En relación a la definición anterior, se puede acotar que la gestión administrativa en el ámbito profesional y laboral, no es nada más que la unión de labores y actividades que están administradas y relacionadas a una coordinación muy específica, con principios técnicos y que solo tienen como fin el de aportar y facilitar las acciones laborables de una forma viable y capaz para administrar los recursos que posee alguna entidad. Es conveniente expresar que, el fin de este proceso en el ámbito laboral, es alcanzar el objetivo planteado, tanto como, obtener los mayores resultados con el fin de favorecer siempre los procesos realizados en la institución

Importancia de mantener una buena gestión administrativa

La planificación estratégica es una de las funciones que se cumplen en relación a la gestión administrativa, y están estrechamente relacionadas con todas las estrategias y métodos que se emplean para tomar determinada decisión específicamente por las personas que están encomendadas a realizar esa tarea, y a su vez que tengan claras todas las ventajas o riesgos que podrían presentarse y sobre todo, considerar cual es el transcurso que se tomará, a medida que se van desarrollando esas ideas y decisiones que se admitieron. Conviene recordar, la importancia de la gestión administrativa para colocar en su lugar los mecanismos de planificación que están vinculados exclusivamente para la realización y desarrollo de las actividades de manera óptima. Esto se consigue con la adecuación de un sistema de control, que es un punto clave para alcanzar productividad y generar efectos positivos cuando se utilicen los recursos (Serna y Vizcaino, 2020, p. 17).

Procesos en la gestión administrativa

Al respecto Mendoza, García et al. (2018) Menciona que: Las funciones de la gestión administrativa significan el cumplimiento de procesos que deben ejecutarse correctamente para generar el cumplimiento de las funciones positivamente, no obstante, es de prioridad aplicar algunos principios básicos como son: planificar, organizar, dirigir y controlar todo lo referenciado a la administración, por tal motivo, es de suma importancia que la dirección realice un análisis minucioso de los procesos en general, y no simplemente de las actividades individuales por cada miembro. Este sistema se basa de integración y no de competencia (pp. 227-237). A continuación se profundizará con las definiciones de cada elemento:

Planificación

Sin duda alguna, para alcanzar un buen desempeño en el área laboral es importante llevar a cabo una meticulosa planificación y planeación apropiada, de forma técnica y precisa, donde se pueda tomar en cuenta todos los aspectos laborales y sociales de la institución, del mismo modo, aclarar, y sobre todo delimitar los objetivos que se han establecido para concretar su obtención, esta planeación se realiza principalmente para el bienestar de la entidad. Asimismo se debe llegar a un establecimiento formidable de las acciones que ayudarán al logro de aquellos objetivos que se han determinado previamente.

Dirección

Consiste en llevar a cabo las diferentes acciones que deben ser ejecutadas de forma correcta como se planificó, orientando todos los esfuerzos hacia los objetivos principales a través de una correcta función de liderazgo, teniendo en consideración la motivación y comunicación, es decir, implica la forma correcta de incentivar a los empleados, manteniendo una fuerte comunicación en todas las áreas de trabajo, llevando a cabo una organización clara, estableciendo los mecanismos y una clara evaluación para tener un conocimiento pleno de todos los aspectos y el verdadero desarrollo de la gestión administrativa en la empresa.

Organización

La siguiente acción se llevaría a cabo realizando una perfecta estructura, que consiste en destinar de manera específica una distribución de los diferentes recursos, tanto humanos, como económicos, beneficiando a la empresa y sobre todo, a trabajadores o colaboradores por medio del objetivo logrado que se planteó con anterioridad. Análogamente, esa organización se consigue determinando las áreas de la organización estipulada, y a su vez de organizar correspondientemente las tareas, en cuanto a su ejecución adecuada respectiva al puesto de trabajo que se desempeñe.

Coordinación

La misión principal para una coordinación eficiente en las cuestiones administrativas y su gestión en el bienestar del talento humano, debe estar muy apegada a las normativas legales que han sido estipuladas, y sobre todo, estar conscientes de que tengan vigencia para su respectiva aplicación de manera instantánea. Las autoridades de la organización son las principales en delegar funciones para que se establezca una coordinación e integración en todos los procesos de la institución, esto se obtiene, estando enfocados en la finalidad de generar un apoyo preciso para el accionar correcto y desempeño coordinado, fomentando principalmente la igualdad y el compañerismo con responsabilidad, para que la empresa trabaje de manera simultánea hacia una misma dirección.

Control

Este tipo de característica es muy específica y determinante, debido a que, consiste en constatar que las diferentes labores diarias estén alineadas correctamente, de manera estratégica y planificada con el fin de alcanzar precisión y control en los procesos. Por otra parte, el control permite corregir y optimizar las decisiones que se tomen, y de igual forma, la orientación de las actividades. Con esta metodología lo que se consigue no es solamente tener un control total de las actividades planificadas, también implica modificar los errores y a su vez evaluar los resultados, verificando la profesionalidad y transparencia.

Beneficios por la utilización correcta de la gestión administrativa

La gestión administrativa en una empresa permite que se optimicen los procesos para alcanzar las metas planificadas en su momento, es imprescindible expresar que, con la correcta aplicación de los procesos que con anterioridad fueron abordados, se obtendrán beneficios significativos. A propósito (Quiroa, 2020) revela que, es necesario que se persiga una adecuada gestión administrativa para que la empresa obtenga beneficios, por tal motivo, a continuación se enfatiza en los más relevantes (párr. 5).

Incremento de la productividad

El incremento de la productividad por el correcto empleo de la gestión administrativa es uno de los beneficios que se obtiene, por lo cual, esto genera que las funciones y procesos se realicen de forma óptima, y sobre todo fácil. Es conveniente decir que, cambiando la percepción de los procesos que se realizan de forma errónea, esto es, modificar y corregir aquellas cosas que obstaculizan la obtención de buenos resultados, supone el progreso de la productividad y su prevalencia.

Centrarse en el logro de los objetivos

Cuando se realiza una planificación exhaustiva, una coordinación de las funciones y estrategias y un equipo de trabajo que tienen como prioridad la colaboración y el conseguimiento de las metas, produce que los objetivos se alcancen en el tiempo que fue determinado para su respectiva obtención. Con más motivo, es crucial que la gestión

administrativa sea empleada para todo proceso, haciendo que las personas se sientan satisfechas, el establecimiento de relaciones favorables y de compromiso, es decir, teniendo una adecuación y organización en todo el proceso que se realice en el transcurso del camino hacia la meta general.

Maximizar el uso de los recursos

Al respecto, con todo lo expuesto con anterioridad, se puede decir que todo lleva una secuencia, debido a que, con el incremento de la productividad, utilización óptima de estrategias y alineación en todas las actividades que se realizan orientadas a alcanzar una misión común, da como resultado que, se maximice los recursos como: tiempo, dinero, recursos materiales o humanos. Aprovechar al máximo cada parte de la organización de la mejor manera posible, contribuirá una productividad en las actividades y procesos.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El estudio está enfocado en una investigación de tipo descriptiva, debido a que, es la que se ajusta a los requerimientos que demanda la problemática, permitiendo la descripción exhaustiva de las características, aspectos y factores que inciden en la cultura colaborativa y gestión administrativa de la Entidad Financiera BanEcuador, por tal motivo, con este tipo de investigación se puede profundizar en todas las cualidades referentes al tema, y sobre todo, conocerlo con más exactitud, también posibilita que a través del desarrollo respecto al estudio se abarquen conceptos y definiciones más relevantes, dando una mayor explicación correspondiente al tema central y subtemas de la investigación.

Por otro lado, el método deductivo se ha empleado para conseguir deducciones significativas correspondientes a la problemática que se ve evidenciada en los departamentos administrativos, dado a que, es una estrategia efectiva que permite la realización de un análisis minucioso del problema planteado que hace referencia a la cultura colaborativa, de esta manera, se puede acceder a tener un acercamiento profundo de los factores y aspectos que inciden de manera negativa para generar esa dificultad en los departamentos, posteriormente, se podrán sacar las hipótesis y finalmente las conclusiones pertinentes referentes a los fenómenos que

conlleven a que no se genere una correcta colaboración, relación y participación entre los funcionarios de la entidad.

Por supuesto, la observación es otro punto que ayudó para conocer efectivamente el problema que existe en el área de secretaría, por lo tanto, se detectaron las situaciones y hechos que están presentes en la gestión administrativa correspondientes a la inexistencia de colaboración en la institución, por lo tanto, se visualizó que no se direccionan con un nuevo modelo basado en la participación, relaciones humanas y comunicación efectiva. Por consiguiente, se pudo visualizar que las secretarias tienen disposición en cambiar esa conducta de individualidad, por una de colaboración y compromiso.

La encuesta es la técnica primordial para la obtención de información veraz y real del problema planteado, resulta una técnica de investigación adecuada para conocer a profundidad prácticamente todos los factores, características y aspectos que producen la situación actual en la parte administrativa. La extracción de los resultados se realizará a través de preguntas claras, sencillas y objetivas, debido a que, de esa manera se conseguirán datos e información relevante, precisa y concisa. Del mismo modo, se consideró una pequeña muestra de la población que hace referencia a las secretarias de la Entidad Financiera BanEcuador para precisar que la información sea eficaz.

La herramienta empleada es el cuestionario de preguntas para adquirir precisamente una información concreta, que permite el conocimiento directo y fácil del problema que está inmerso en la administración correspondiente a la cultura de colaboración. Su estructura es realizada en base a preguntas detalladas y explícitas, haciendo énfasis en respuestas cerradas y objetivas, el cuestionario tiene un total de 8 preguntas. Las primeras 4 preguntas son correspondientes a la variable independiente que es “Cultura colaborativa”, y las últimas hacen referencia a la variable dependiente, “Gestión administrativa”. Se empleó ese tipo de cuestionario para facilitar la contestación de las preguntas a las secretarias de la Entidad Financiera BanEcuador. Finalmente, se tomó en consideración que resulta factible aplicar la encuesta a 5 secretarias, porque de esa manera se extraerán las conclusiones pertinentes del estudio.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se realizaron varios estudios para obtener los resultados respectivos de la investigación con el tema: Cultura colaborativa y su aporte en la gestión administrativa de las secretarías de la Entidad Financiera BanEcuador del Cantón Vinces, el principal objetivo es determinar si la colaboración es un factor que se práctica en la entidad, y a su vez conocer si en realidad es importante para generar una mayor efectividad en la gestión administrativa, por tal motivo, se pudo constatar que: En la entidad uno de los problemas que se presenta es que no existe una coordinación y participación entre todos los miembros, debido al escaso compromiso que disponen al momento de realizar una actividad, dado que, si se persigue algún objetivo se lo realiza de forma individual, y no de manera colaborativa.

Es conveniente especificar que, otro de los puntos débiles que presenta la administración es una insuficiencia en la construcción de equipos de trabajo para generar que la toma de decisiones se realice de manera equitativa entre los funcionarios de la entidad. De forma semejante, el escaso conocimiento de la cultura colaborativa. Aquellos datos fueron obtenidos con el empleo de la metodología que fue descrita con anterioridad, sin dejar de lado que la aplicación de las encuestas dio la posibilidad de obtener los resultados de la investigación.

SITUACIONES DETECTADAS

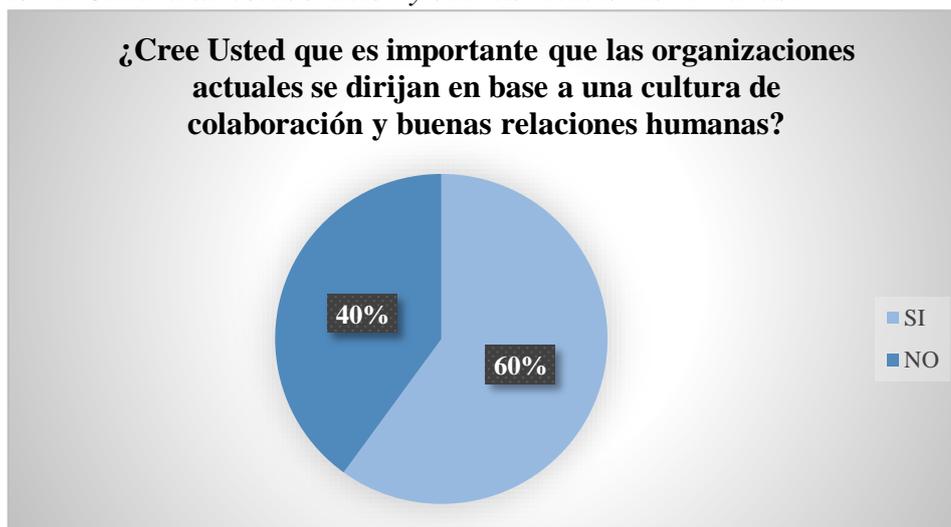
Después de haber realizado el análisis minucioso de la problemática de estudio se obtuvieron los resultados que indican que la cultura colaborativa es un término desconocido, y por aquella razón no se conoce todos los puntos que implican para obtener que la institución se oriente a partir de determinada cultura. De forma similar, el término gestión administrativa es en cierta parte conocido, pero la realización de las actividades no es en base a lo que demanda ese proceso, dado a que, es dificultoso interrelacionar todos los procesos y actividades. A continuación se presentan 3 interrogantes que sobresalen y dan un enfoque más claro de la problemática. Son las siguientes;

1.- ¿Cree Usted que es importante que las organizaciones actuales se dirijan en base a una cultura de colaboración y buenas relaciones humanas?

Tabla I. Cultura colaborativa.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Ilustración I. Cultura de colaboración y buenas relaciones humanas.



Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador

Elaborado por: Meylin Díaz Macías

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas a la población de estudio, se pudo constatar que, la mayoría de secretarías con un porcentaje del 60% si les parece importante que en las organizaciones actuales se orienten en una cultura colaborativa, por lo tanto, creen que para tomar decisiones es conveniente que se realice de forma unánime para alcanzar el objetivo planeado. Por otro lado, el 40% hace referencia a las secretarías que no creen tan importante que en la entidad haya colaboración, es decir, no están de acuerdo que sea necesario que las actividades que se ejecutan deban estar precisamente coordinadas y exista

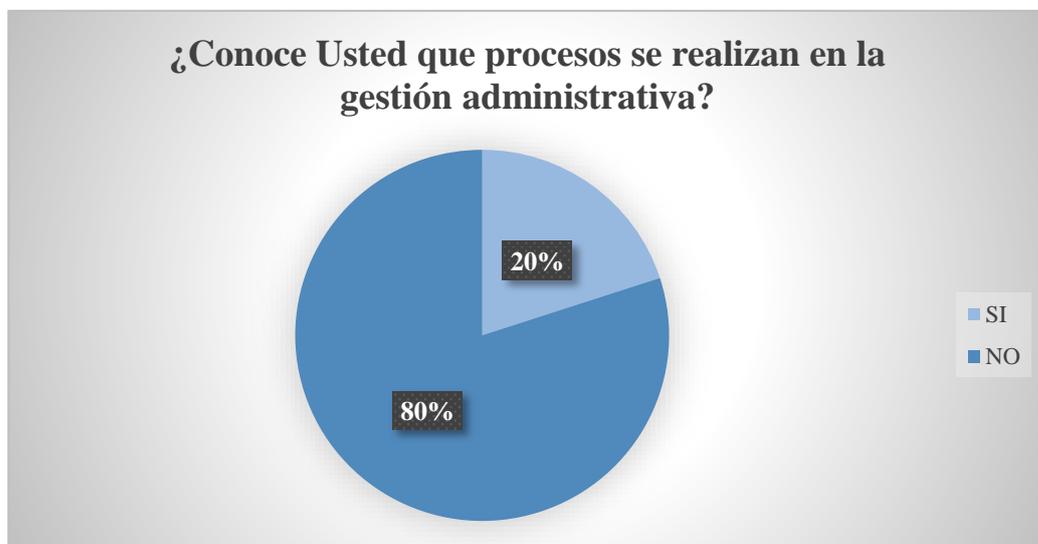
una colaboración y participación entre todo el personal, por lo que, cada quien debe realizar su tarea respectiva.

2.- ¿Conoce Usted que procesos se realizan en la gestión administrativa?

Tabla II. Procesos en la gestión administrativa.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Ilustración II. Procesos en la gestión administrativa.



Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador

Elaborado por: Meylin Díaz Macías

Análisis e interpretación

Con respecto a la interrogante que hace referencia a los procesos de la gestión administrativa, se determinó que, simplemente un 20% de las secretarías de la entidad conocen que procesos se realizan en la gestión administrativa, debido a que, en ningún momento se les especificó cuán importante era llevar a cabo una correcta interrelación en las funciones o actividades que se ejecutan en la organización. Sin embargo, el escaso conocimiento de lo que conlleva una adecuada gestión administrativa, también repercute en gran medida para que no

haya colaboración, entonces se deduce que el 80% corresponde a las secretarías que no conocen los procesos pertinentes de la gestión administrativa.

3.- ¿Está Usted de acuerdo en aceptar talleres respecto a la cultura colaborativa para generar una gestión administrativa adecuada?

Tabla III. Talleres de cultura colaborativa.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	5	100%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	5	100%

Ilustración III. Talleres de cultura colaborativa.



Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador

Elaborado por: Meylin Díaz Macías

Análisis e interpretación

Según la pregunta que implica las dos variables correspondientes a la cultura colaborativa y gestión administrativa, se verificó que, con un 100% todas las secretarías de la Entidad Financiera BanEcuador, están de acuerdo en aceptar talleres, capacitaciones y charlas para fomentar una cultura de colaboración, esta pregunta da la posibilidad de que el estudio se ejecute de forma efectiva, porque la población de estudio está predispuesta a cambiar ese tipo

de administración con el que se ha desenvuelto la organización, por tal motivo, el compromiso que han puesto en obtener esas técnicas para establecer un ambiente más participativo en la organización, ayudará a que exista una adecuada gestión administrativa.

SOLUCIONES PLANTEADAS

La entidad financiera BanEcuador está integrada por profesionales que tienen la predisposición en generar un cambio para que la organización se oriente a obtener mejoras en todos los procesos y gestión administrativa, es conveniente decir que, una de las soluciones que es posible implementar son las capacitaciones y talleres que se tenían previstos aplicar a los funcionarios, debido a que, con los resultados de la investigación se pudo observar que están dispuestos a recibir charlas, y sin lugar a dudas, uno de los objetivos de la investigación es dar a conocer estrategias o metodologías para que la organización se dirija con una cultura colaborativa, que implica el compromiso y cooperación al momento de realizar una actividad, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, siempre estableciendo en primer lugar el logro del mismo objetivo.

Otro punto importante es que a través de los talleres, no solamente se abordarán temas correspondientes a la cultura colaborativa, sino que, el considerar temas de la gestión administrativa es un aspecto importantísimo, dado a que, en la interrogante que tenía relación a ese factor, tuvo un porcentaje muy bajo respecto a las secretarías que conocían esa parte de la administración, por tal razón, se tiene como obligación enseñar todo lo referido a la gestión administrativa, es decir, los procesos, importancia, beneficios, y técnicas para hacer posible que se fomente de forma adecuada, y a su vez, estableciendo un conocimiento significativo para que los dos términos estén correctamente alineados y generar una mayor productividad en la ejecución de las tareas.

CONCLUSIONES

En cuanto al estudio que se abordó con anterioridad es importante señalar que se obtuvieron los resultados correspondientes a cada inquietud que se tenía, las técnicas y herramientas de investigación facilitaron la recaudación de información necesaria para conocer la problemática. Es imprescindible decir que, la entidad financiera BanEcuador del Cantón Vinces tiene un sistema de dirección y organización muy efectivo. Sin embargo, el problema se centra específicamente en el desconocimiento de la cultura colaborativa, por tal motivo, es importante que en la organización se plantee un nuevo modelo basado en la colaboración para obtener un ambiente en el que se perciban buenas relaciones humanas, que van de la mano con el compromiso y colaboración.

En la institución que se realizó el estudio, se pudo determinar que no les parece tan necesario aplicar una adecuada gestión administrativa. No obstante, Se pudo deducir que es fundamental poner en marcha ese tipo de acción en cualquier tipo de administración, permite que la ejecución de las tareas y actividades se haga de manera favorable, y sobre todo, más sencillo. La implementación de los procesos correspondientes a la gestión son claves para contribuir a que todo funcione correctamente en relación a las actividades que debe cumplir cada secretaria, teniendo en consideración que es de suma importancia la interrelación en todas las actividades, por otro lado, da la oportunidad en generar una correcta utilización de los recursos organizacionales, tanto materiales, económicos y humanos para alcanzar los objetivos.

En definitiva, la disponibilidad que mostraron los funcionarios en aceptar los talleres y capacitaciones resultó una oportunidad para que la investigación no quede simplemente en palabras, debido a que, con esa aceptación referente a la aplicación de las charlas, el estudio no quedará a la deriva. Respectivamente, es importante aclarar que no simplemente se determinaron los factores que repercuten en la cultura colaborativa, sino que, se pudo llegar a un análisis más profundo para encontrar las soluciones correspondientes a la problemática, que hacen alusión a los talleres, capacitaciones de cultura colaborativa y gestión administrativa para las organizaciones actuales.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las secretarías y funcionarios en general de la entidad financiera BanEcuador que asistan a capacitaciones y talleres de cultura colaborativa para que el funcionamiento sea el correcto a la hora de ejecutar las actividades, teniendo en cuenta que el logro de los objetivos se obtienen con el trabajo en conjunto, del mismo modo, es importante que la forma de relacionarse entre los miembros de la entidad esté vinculada al fomento de una comunicación efectiva para generar un ambiente más agradable y entendible. Por otro lado, otro de los puntos más relevantes que se sugiere es la implementación de equipos de trabajos, debido a que, con el establecimiento de estos, se generará un cambio de paradigma en el desempeño de las funciones, dando como resultado la integración de todos los procesos correspondientes para producir una adecuada gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍAS

- Domingo, J. (2020). Cultura institucional: una perspectiva para comprender qué sucede dentro de la organización y con su gente. *Revista Ciencia y Cultura*(8), 101-106. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200011
- Heredia, N., & Fonseca, F. (2019). Administracion colaborativa: el nuevo desafio para el administrador de empresas, como lider en las organizaciones*. *Dialnet*, 4(2), 319-331. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888304>
- Leombaro, P. (18 de Julio de 2018). *La importancia de las relaciones humanas en la gestión de empresas*. Obtenido de EUDE Business School: <https://www.eude.es/blog/relaciones-humanas-empresas/>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 227-236. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Moreno, E. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>

Quiroa, M. (7 de Diciembre de 2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Ramírez, L. (12 de enero de 2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. Obtenido de Repositorio Institucional del ITESO: <http://hdl.handle.net/11117/5802>

Rodríguez, F., Caballero, I., & Rojas, M. (2016). El sistema de dirección participativa como soporte de la estrategia de la empresa estatal socialista cubana. *Economía y desarrollo*, 157(2), 6-22. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200001

Serna, A., & Vizcaino, M. (30 de Junio de 2020). *Gestión administrativa en el desarrollo de competencias organizacionales y de control contable de la fundación Volver a Vivir "Ce Vida" I.A.P, Michoacán-México*. Obtenido de Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/18060>

ANEXOS

ANEXO N° 1. OFICIO DE ASIGNACIÓN DEL TUTOR.



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



OFICIO-092.S.E.B.-FCJSE.
Babahoyo, 19 agosto del 2021

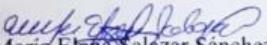
Señor (ita)
DIAZ MACIAS MEYLIN JOHANNA
ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
Presente

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo en base a lo resuelto H. Consejo Directivo de esta Facultad en sesión ordinaria celebrada el **2 de agosto del 2021**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SE-012-RES-001-2021** se designa como tutor(a) a la Msc. Kerly Feijoó Rojas, para desarrollo del caso/problema **CULTURA COLABORATIVA Y SU APORTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS SECRETARIAS DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANECUADOR DEL CANTÓN VINCES.**

Particular que comunico para trámites de ley pertinentes.

Atentamente,


Lic. María Elena Salazar Sánchez, MSc.

COORDINADORA
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



ANEXO N°2. OFICIO DIRIGIDO A LA INSTITUCIÓN PARA SU RESPECTIVA APROBACIÓN.



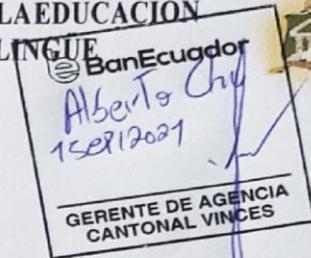
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



Babahoyo, septiembre 01 del 2021

Economista
Alberto Chu Zheng
GERENTE DE BANECUADOR, SUCURSAL VINCES

*Antonio José de Sucre S/N y Olmedo diagonal al Jardín de Infantes María Angelica Idrábo,
Vinces*



En su despacho. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **DÍAZ MACIAS MEYLIN JOHANNA**, con cédula de identidad # **1250672639**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo, solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita realizar el trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además 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: **"CULTURA COLABORATIVA Y SU APOORTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS SECRETARÍAS DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANECUADOR DEL CANTÓN VINCES.."**.

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

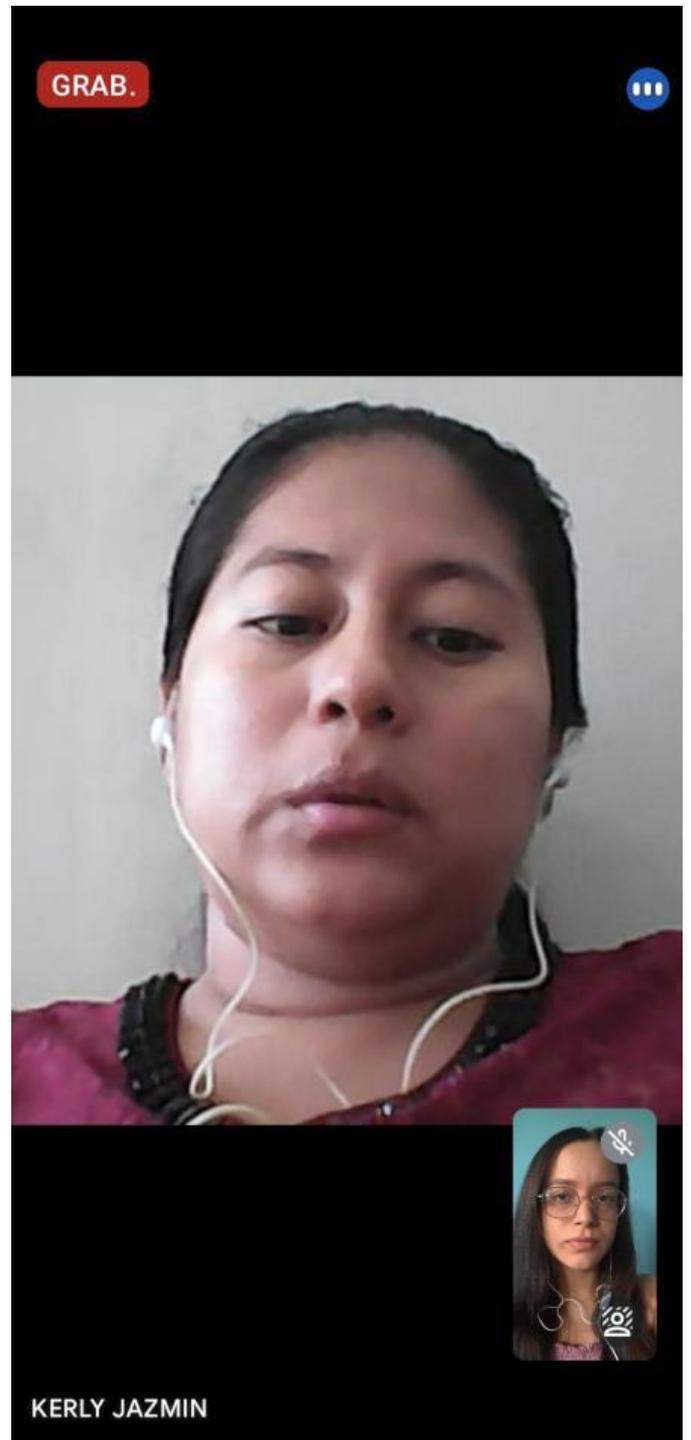
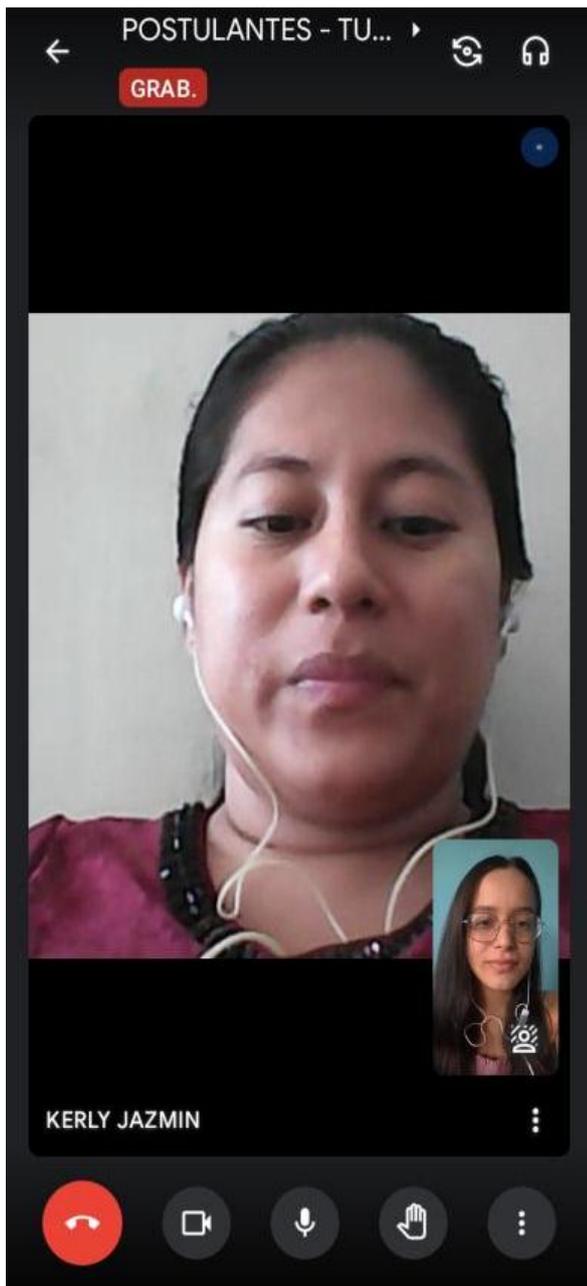
De Usted (es), muy atentamente;



Maria Elena Salazar Sanchez
Lic. María Elena Salazar Sánchez, MSc.

COORDINADORA DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

ANEXO N°3. REUNIÓN VIRTUAL CON LA DOCENTE TUTORA.



ANEXO N°4. ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS.



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES DE LA EDUCACION
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANECUADOR DEL CANTÓN VINCES.

Seleccione con una (x) lo que Usted crea conveniente:

1.- ¿Conoce Usted a que se refiere la cultura colaborativa?

Si	
No	

2. ¿Cree Usted que es importante que las organizaciones actuales se dirijan en base a una cultura de colaboración y buenas relaciones humanas?

Si	
No	

3.- ¿Cree Usted que aplicar una cultura colaborativa permite el correcto desempeño en las funciones administrativas?

Si	
No	

4.- ¿Está Usted de acuerdo en aceptar talleres respecto a la cultura colaborativa para generar una gestión administrativa adecuada?

De acuerdo	
En desacuerdo	

5.- ¿Con qué frecuencia Usted ha escuchado el término gestión administrativa?

Siempre	
A veces	
Nunca	

6.- ¿Conoce Usted que procesos se realizan en la gestión administrativa?

Si	
No	

7.- ¿Cree Usted que es necesario que en las organizaciones se enseñen temas referidos a la gestión administrativa?

Muy necesario	
Necesario	
Innecesario	

8.- ¿Considera Usted que aplicar una correcta gestión administrativa resulta beneficioso para optimizar los procesos y maximizar los recursos de la institución?

Si	
No	

ANEXO N°5. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANECUADOR DEL CANTÓN VINCES

1.- ¿Conoce Usted a que se refiere la cultura colaborativa?

Tabla I. Cultura colaborativa

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Ilustración I. Cultura colaborativa



Fuente: Secretarias de la Entidad financiera BanEcuador

Elaborado por: Meylin Díaz Macias

Análisis e interpretación

De acuerdo a la primera interrogante, se pudo deducir que el mayor porcentaje corresponde a las secretarias que no conocen a que se refiere la cultura colaborativa con un 60%. Por otro lado, el 40% corresponde a quienes saben todo lo referido a la variable de estudio que tiene la

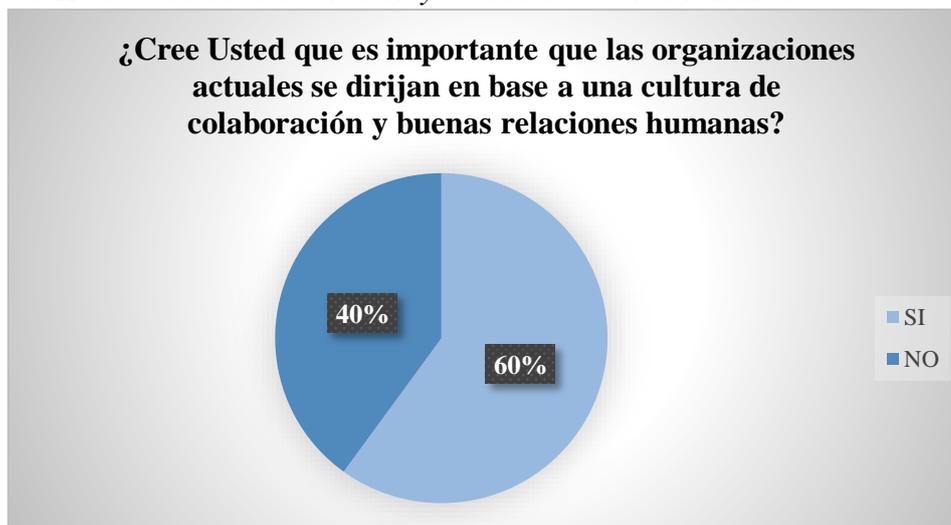
investigación, entonces se interpreta que en la entidad financiera BanEcuador, si tienen la necesidad de instruir y capacitar a los funcionarios en relación al tema principal del trabajo.

2.- ¿Cree Usted que es importante que las organizaciones actuales se dirijan en base a una cultura de colaboración y buenas relaciones humanas?

Tabla II. Cultura colaborativa

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Ilustración II. Cultura de colaboración y buenas relaciones humanas.



Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador
Elaborado por: Meylin Díaz Macías

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas a la población de estudio, se pudo constatar que, la mayoría de secretarías con un porcentaje del 60% si parece importante que en las organizaciones actuales se orienten en una cultura colaborativa,

por lo tanto, creen que para tomar decisiones es conveniente que se realice de forma unánime para alcanzar el objetivo planeado. Por otro lado, el 40% hace referencia a las secretarías que no creen tan importante que en la entidad haya colaboración, es decir, no están de acuerdo que sea necesario que las actividades que se ejecutan deban estar precisamente coordinadas y exista una colaboración y participación entre todo el personal, por lo que, cada quien debe realizar su tarea respectiva.

3.- ¿Cree Usted que aplicar una cultura colaborativa permite el correcto desempeño en las funciones administrativas?

Tabla III. Cultura colaborativa y correcto desempeño

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Ilustración III. Cultura colaborativa y correcto desempeño en las funciones



*Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador
Elaborado por: Meylin Díaz Macías*

Análisis e interpretación

En relación a la pregunta 3 de la encuesta aplicada a las secretarias, los resultados muestran que la mayoría de secretarias con un 80% piensan que la inserción de una cultura colaborativa en las instituciones harán que las funciones sean más factibles, y a su vez, permitir que el desempeño de los funcionarios sea el correcto, por lo consiguiente, el 20% corresponde a quienes no están de acuerdo que sea tan efectiva la implementación de un nuevo modelo de colaboración o cultura colaborativa.

4.- ¿Está Usted de acuerdo en aceptar talleres respecto a la cultura colaborativa para generar una gestión administrativa adecuada?

Tabla IV. Talleres de cultura colaborativa.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	5	100%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	5	100%

Ilustración IV. Talleres de cultura colaborativa.



*Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador
Elaborado por: Meylin Díaz Macías*

Análisis e interpretación

Según la pregunta que implica las dos variables correspondientes a la cultura colaborativa y gestión administrativa, se verificó que, con un 100% todas las secretarías de la Entidad Financiera BanEcuador, están de acuerdo en aceptar talleres, capacitaciones y charlas para fomentar una cultura de colaboración, esta pregunta da la posibilidad de que el estudio se ejecute de forma efectiva, porque la población de estudio está dispuesta a cambiar ese tipo de administración con el que se ha desarrollado la organización, por tal motivo, el compromiso que han puesto en obtener esas técnicas para establecer un ambiente más participativo en la organización, ayudará a que exista una adecuada gestión administrativa.

5.- ¿Con qué frecuencia Usted ha escuchado el término gestión administrativa?

Tabla V. Gestión administrativa.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	60%
A veces	1	20%
Nunca	1	20%
TOTAL	5	100%

Ilustración V. Gestión administrativa.



Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador
Elaborado por: Meylin Díaz Macias

Análisis e interpretación

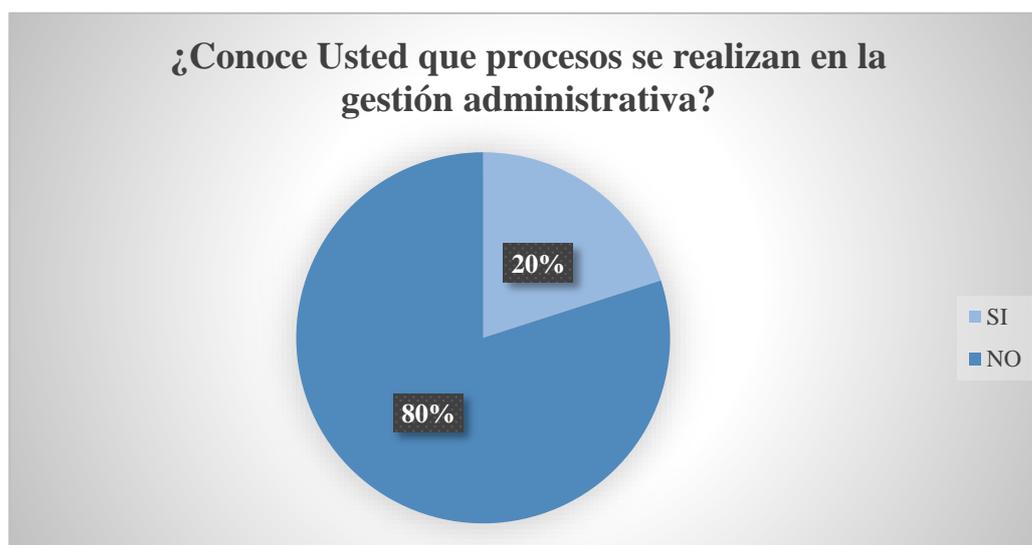
Los resultados de la pregunta 5 del cuestionario que se realizó para construir la encuesta, da a conocer que el 60% de las secretarías han escuchado siempre el término gestión administrativa, mientras que el 20% corresponde a aquellas que lo escucharon en algún momento, es decir, no tienen un conocimiento tan formado de lo que conlleva y que procesos pertenecen a la misma. Del mismo modo, están los que nunca han escuchado aquel término. En fin, el conocimiento de la gestión administrativa es necesario en cualquier tipo de institución, y de acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar que simplemente han escuchado, más no, han puesto en práctica esos procesos.

6.- ¿Conoce Usted que procesos se realizan en la gestión administrativa?

Tabla VI. Procesos en la gestión administrativa.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Ilustración VI. Procesos en la gestión administrativa.



Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador
Elaborado por: Meylin Díaz Macías

Análisis e interpretación

Con respecto a la interrogante que hace referencia a los procesos de la gestión administrativa, se determinó que, simplemente un 20% de las secretarías de la entidad conocen que procesos se realizan en la gestión administrativa, debido a que, en ningún momento se les especificó cuán importante era llevar a cabo una correcta interrelación en las funciones o actividades que se ejecutan en la organización. Sin embargo, el escaso conocimiento de lo que conlleva una adecuada gestión administrativa, también repercute en gran medida para que no haya colaboración, entonces se deduce que el 80% corresponde a las secretarías que no conocen los procesos pertinentes de la gestión administrativa.

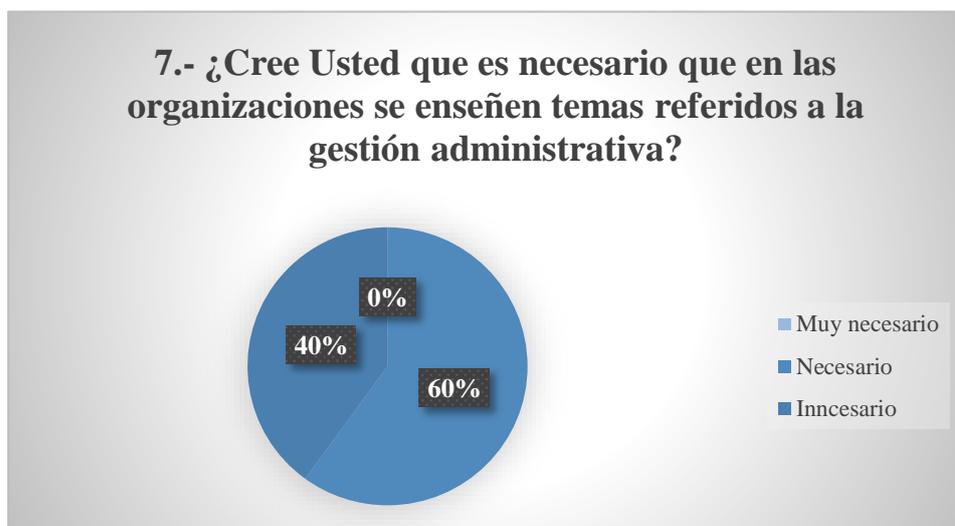
7.- ¿Cree Usted que es necesario que en las organizaciones se enseñen temas referidos a la gestión administrativa?

Tabla VII. Temas referidos a la gestión administrativa.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
Muy necesario	0	0%
Necesario	3	60%

Innecesario	2	40%
TOTAL	5	100%

Ilustración VII. Temas referidos a la gestión administrativa.



Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador

Elaborado por: Meylin Díaz Macías

Análisis e interpretación

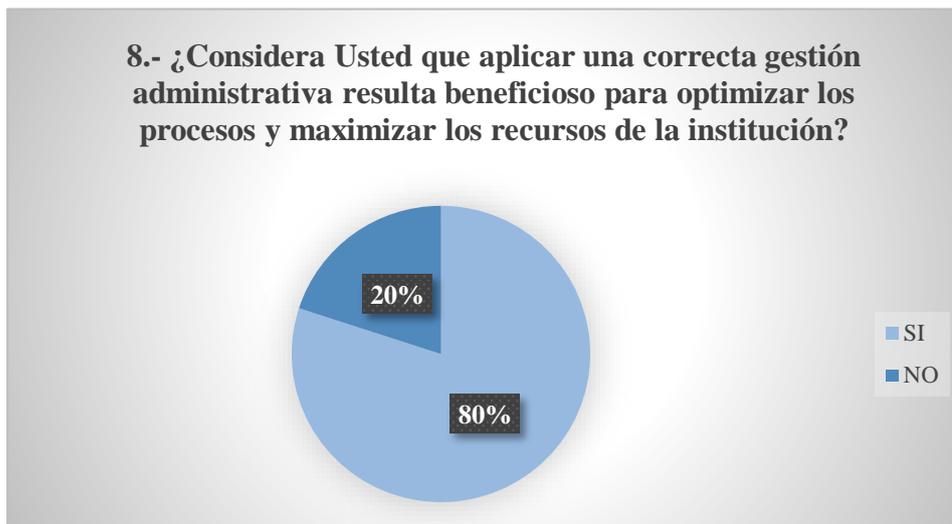
La interrogante número 7 del cuestionario de la investigación, da entender que a las secretarías con un porcentaje del 60% aceptan y creen que es necesario que en las organizaciones actuales se enseñen por medio de talleres, capacitaciones de temas correspondientes a la gestión administrativa. Sin embargo, no lo creen muy necesario (0%). Además, el 40% corresponde a quienes creen totalmente innecesaria la enseñanza de determinado tema, se puede acotar que, si existe una aceptación en mejorar los procesos que se realizan en la entidad.

8.- ¿Considera Usted que aplicar una correcta gestión administrativa resulta beneficioso para optimizar los procesos y maximizar los recursos de la institución?

Tabla VIII. Correcta gestión administrativa.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Ilustración VIII. Correcta gestión administrativa.



*Fuente: Secretarías de la Entidad financiera BanEcuador
Elaborado por: Meylin Díaz Macías*

Análisis e interpretación

Los resultados correspondientes a la pregunta 8 del cuestionario, brinda información necesaria para conocer que el 80% de las secretarías a las cuales se les aplicó la encuesta consideran que aplicar una correcta gestión administrativa ayudará a optimizar los procesos y maximizar los recursos, mientras que el 20% es de aquellas que no creen que sea tan imprescindible el establecimiento de una adecuada gestión, debido a que, consideran que existen otros medio más efectivos para hacer posible las mejoras en la entidad. Es necesario incidir en que, las secretarías indican disponibilidad en realizar sus actividades de manera coordinada para alcanzar los objetivos institucionales.

ANEXO N°6. EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS.



ENCUESTA APLICADA A LA SECRETARIA DE GERENCIA DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANECUADOR DEL CANTÓN VINCES.



ENCUESTA REALIZADA A LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE DESEMBOLSOS DE CRÉDITO.



ENCUESTA APLICADA A LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO OFICIALES DE CRÉDITO.



ENCUESTA APLICADA AL SECRETARIO DEL DEPARTAMENTO OFICIAL DE NEGOCIOS.