



**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
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
MENCIÓN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA Y SU APORTE EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN QUINSALOMA”**

AUTORA:

MARIUXI KATHERINE CABEZAS BALDEÓN

TUTOR:

MSC. HUGO VILLAMARÍN LARA

BABAHOYO- LOS RIOS -ECUADOR

2021

Dedicatoria

A DIOS, quien me ha bendecido cada día, dándome salud y vida, porque por su Misericordia he llegado a este punto de mi vida, a cumplir este sueño anhelado, a mi mamá Josefina Baldeón por su apoyo incondicional en todo momento, por brindarme ayuda en todo lo que ha estado al alcance de sus manos, y sobre todo darme ánimos cuando más lo he necesitado.

A mis hijos: Ángel, Michael y Davis, por apoyarme y comprender las razones por las que muchas veces no he podido pasar tiempo con ellos. A mi tía Alejandrina Baldeón quien ha sido mi sustento en todo momento y nunca permitió que me rinda. A mis hermanas; Mónica y Maryuri que también pusieron un granito de arena en lo que estuvo a su alcance para apoyarme, a mis primas Diana y Lourdes quienes también son causantes de este logro, a mi sobrino Leyber que también estuvo a mi favor cuando necesite de su ayuda.

A mis compañeros de clase; Sandra, Ariana, Noemí y Jesús, por haber mantenido el compañerismo en todo tiempo, y demás personas especiales para mí que también me ayudaron de una u otra forma dentro de sus posibilidades, a ellos va dedicado este triunfo.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a DIOS por permitirme llegar hasta aquí y cumplir esta meta, por sus bendiciones que me brinda cada día.

A la Universidad Técnica de Babahoyo por abrirme sus puertas, y brindarme sus conocimientos en estos años de estudio y aprendizaje, a mis docentes quienes con su esmero y dedicación supieron aplicar cada una de las temáticas establecidas en la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Al GAD Municipal del Cantón Quinsaloma por permitirme realizar mis prácticas preprofesionales en sus departamentos y mi estudio de caso en el mismo lugar.

A mi familia porque estuvieron apoyándome en todo momento.

A mis compañeros de clase por la unión que siempre tuvieron con todos los que formaron parte del SEB.

Y a todas las personas que de una u otra manera estuvieron apoyándome.

RESUMEN

La labor de la secretaria ejecutiva es muy importante dentro de una compañía porque a través de ella existe la vinculación de las distintas secciones de la entidad corporativa, por esta razón la persona aspirante a este puesto no puede ser tomada a la ligera, esta necesita tener una amplia capacitación en varios componentes como: comunicación, administración y atención al cliente, entre otras.

El GAD Municipal del Cantón Quinsaloma a quien va dirigido este trabajo de investigación requiere actualizar los conocimientos formativos a su personal administrativo, y a su vez contratar personal con habilidades y destrezas que aporten, en el desarrollo y superación del Cantón Quinsaloma, además se pretende que los contenidos y competencias, con las que se desenvuelven las secretarias en su labor no queden en la antigüedad, es por eso que en este estudio de caso resaltamos la importancia que tiene la formación integral de la secretaria en la Gestión Administrativa para el buen funcionamiento de la misma.

En base a mi investigación he identificado algunas técnicas y destrezas que aplica la secretaria ejecutiva en el desempeño diario de las actividades que realiza, se puede afirmar que tiene una récord académico bastante eficiente en cuanto al manejo de los recursos tecnológicos, es organizada demuestra puntualidad y responsabilidad en lo que se le encomienda, así mismo existe organización en los archivos encomendados a su cargo, mismos que administra. Es todo lo que una empresa y un gerente necesita para confiar los negocios y demás recursos que de él dependan.

Palabras claves: recursos tecnológicos, apoyo administrativo, habilidades de servicio al cliente, desempeño laboral, calidad y transparencia.

ABSTRACT

The work of the executive secretary is very important within a company because through it there is a link between the different sections of the corporate body, for this reason the person aspiring to this position cannot be taken lightly, it needs to have extensive training in various components such as: communication, administration and customer service, among others.

The Municipal GAD of the Quinsaloma Canton to whom this research work is directed requires updating the training knowledge of its administrative personnel, and in turn hiring personnel with skills and abilities that contribute, in the development and improvement of the Quinsaloma Canton, in addition it is intended that the contents and competences, with which secretaries develop in their work do not remain in seniority, that is why in this case study we highlight the importance of the integral training of the secretary in Administrative Management for the proper functioning of the Same.

Based on my research, I have identified some techniques and skills that the executive secretary applies in the daily performance of the activities she performs, it can be said that she has a fairly efficient academic record in terms of the management of technological resources, is organized, shows punctuality and responsibility in what is entrusted to him, likewise there is organization in the files entrusted to his charge, which he manages. It is all that a company and a manager need to trust the businesses and other resources that depend on it.

Keywords: technological resources, administrative support, customer service skills, job performance, quality and transparency.

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	II
2.	JUSTIFICACIÓN.....	IV
3.	OBJETIVOS.....	VI
3.1	OBJETIVO GENERAL	VI
4.	SUSTENTO TEÓRICO	VII
	FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA.....	VII
	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	XII
4.2	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON QUINSALOMA	XVIII
5.	TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. XIX	
6.	RESULTADOS OBTENIDOS	XX
	Estudio estadístico aplicado	XX
7.	CONCLUSIONES.....	XXVI
8.	RECOMENDACIONES	XXVIII
	BIBLIOGRAFÍA.....	XXIX

1. Introducción

El desarrollo de este estudio de caso se enmarca bajo la línea de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación en base al Desarrollo Organizacional, y la línea de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, con los Procesos Secretariales, cuyo enfoque está relacionado con la formación integral de la secretaria y su influencia dentro del Área Administrativa, misma que cumple la función de organizar y mantener el cronograma de los ejecutivos, orientar y guiar en la realización de oficios, solicitudes, dar asesoramientos y planificar diversas actividades de carácter administrativo.

El presente informe de investigación denominado Formación Integral de la secretaria y su aporte en la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quinsaloma, pretende sensibilizar y orientar a las secretarias en la adaptación de los cambios que se producen diariamente dentro de este periodo de gobierno de tipo económico, político con el fin de mejorar y contribuir con el personal que en dicha Institución laboran, y a su vez con los usuarios quienes también se verán favorecidos, en razón de que si el personal de dicha empresa está debidamente capacitado brindará un buen servicios a los beneficiarios.

El objetivo es establecer la incidencia de la formación integral de la secretaria con eficiencia y optimismo, garantizar que todas las tareas administrativas que se le asignen se realizarán de manera oportuna y eficaz. Una secretaria es la persona que proporciona apoyo administrativo a su jefe, al mismo tiempo debe desarrollar destrezas básicas como la redacción, gramática, ortografía, puntuación, entre otros, igualmente tiene que tener experiencia haciendo uso de los recursos necesarios en lo que se refiere a equipos de oficina.

Una secretaria se caracteriza por ser una persona competitiva con visión, dinámica, y apta para ejercer dicho cargo con el sustento de todos sus conocimientos hasta donde le proporcione su eje profesional, capaz de realizar con responsabilidad y eficacia sus actividades; optimista, agradable, con personalidad, valores éticos, buena presencia, inspirando integridad y confiabilidad generando un ambiente efectivo dentro de su entorno de trabajo; así mismo debe tener dominio de las lenguas español e inglés; desarrollar sus talentos en el manejo de la tecnología manteniendo un clima organizacional agradable y positivo.

DESARROLLO

2. Justificación

La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer la importancia de la formación integral dentro del Área Secretarial Administrativa, puesto que forma parte en los diferentes ámbitos tanto sociales, políticos, económicos, educativos y empresariales, los mismos que han evolucionado a pasos agigantados en las últimas décadas, permitiendo así a las secretarías desempeñarse de manera personal o profesional. Por medio de esta investigación se pretende analizar las habilidades, valores y competencias que debe tener la secretaria dentro de su perfil académico.

Es necesario que la secretaria del GAD Municipal del cantón Quinsaloma tenga capacidad para desarrollar su formación integral en las diversas actividades o funciones que realiza, resolviendo situaciones difíciles y contribuyendo con eficiencia en el área donde se encuentra desempeñando su labor, de esta forma garantiza que todas las tareas administrativas que ejecuta sean realizadas de manera adecuada y eficaz. La secretaria se ha convertido en el pilar fundamental de la empresa por el correcto manejo de las actividades que le establecen y que cumple de manera competente alcanzando el buen funcionamiento de la misma y mejorando su calidad de trabajo.

Esta investigación busca garantizar un óptimo desempeño laboral con un excelente trabajo de calidad y calidez para los usuarios, siendo beneficiados, los funcionarios y usuarios del GAD Municipal del cantón Quinsaloma. De esta manera se justifica la realización de este trabajo investigativo el cual busca que se brinde una excelente atención y permitiendo así ganar

la confianza y la seguridad de contar con departamentos que brinden ayuda inmediata a los usuarios. De igual forma nos permitirá determinar cuáles son las falencias que se han evidenciado dentro del mismo con el fin de mejorar el servicio, el ambiente laboral, y la satisfacción de cubrir las necesidades de la ciudadanía.

Mediante este estudio de caso se pretende brindar un aporte esencial a los usuarios, el cual se basa principalmente en actualizar la información que se tiene del término "Secretaria", debido a que, en años anteriores, a este rol se lo consideraba como funciones de categoría inferior, en las que la secretaria estaba encargada de organizar reuniones, redactar correspondencias, entre otras responsabilidades. Sin embargo, en tiempos actuales se conoce que, a más de las funciones mencionadas, se le atribuye responsabilidades de mayor relevancia en la administración empresarial como interface entre el jefe y otros departamentos tanto internos como externos.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la Formación Integral de la Secretaria y su Aporte en la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quinsaloma.

4. Sustento teórico

Formación integral de la secretaria

La formación integral es un proceso de permanente participación armónica que realiza el ser humano, en los cuales se enfocan ciertos factores como son: la ética, espiritual, cognoscitiva, afectuosa, expresiva, estética, física, y socio-política, con el fin de lograr el alcance de las metas propuestas dentro del área del cual forma parte. Dicho de otro modo, la formación integral se utiliza para orientar conocimientos que busquen alcanzar la realización plena del hombre valiéndose de su inspiración personal y la práctica diaria para de esta manera cultivar el desarrollo armónico con las demás personas, además ayuda al mejoramiento de la calidad de vida del ser humano en su empeño de mejorar su entorno social.

Se considera que la formación de la secretaria se la “concibe como un enfoque educativo en el cual se tiene en cuenta no solamente el aspecto cognitivo, cuando se habla de la educación particular de una disciplina, sino desde su abordaje a través de diferentes estrategias pedagógicas” (Fundacion Universitaria Catolica, 2020) por esta razón el ejercicio de la secretaria parte desde diferentes aspectos, que le permiten desarrollar no solo la parte cognitiva sino también habilidades y destrezas que se ven reflejadas en su diario vivir, y que a su vez ayudarán a aumentar el crecimiento tanto de la empresa como del personal que labora en labora en la misma.

En toda empresa, sociedad, dependencia o comercio se necesita de un personal que se encargue de manejar el trabajo encargado en la oficina, por esta razón los altos mandos se proponen contratar los servicios de una secretaria administrativa, que cuente con las destrezas

básicas para el cumplimiento de las funciones encomendadas. Estos profesionales tienden a convertirse en la mano derecha de sus respectivos jefes, puesto que les proporcionan soporte inmediato en la organización de sus agendas, reuniones, organización de documentos, y demás actividades que se realizan a lo largo del día, es decir; la secretaria se vuelve indispensable e irremplazable cuando se toma en serio su papel de asistente.

Habilidades de la secretaria

Actualmente para lograr que la secretaria en el ejercicio de sus funciones pueda desempeñar tareas a todos los niveles del organigrama empresarial, además de ser la primera imagen que se muestra de alguna entidad con la que se hace contacto, necesita, lograr un mejor desenvolvimiento de la actividad que realiza, no descuidando algunos detalles importantes como: el cuidado de la imagen, los modales, la forma correcta de recibir las visitas, como realizar las presentaciones, como agradecer, como debe enviar una invitación, felicitación, mensajes de condolencia, la atención telefónica, la manera adecuada de saludar, brinda ayuda. (Taquechel Barreto & Garcia Diaz, 2020, pág. 112)

Hoy en día los asistentes ejecutivos deben cumplir un rol muy importante dentro del área secretarial, brindando atención especial a los usuarios, mostrando una buena imagen de modo que al ser percibidos y requeridos por las personas inspiren amabilidad, respeto pero sobre todo confianza, por consiguiente, es fundamental que las empresas cuenten con personal capacitado con excelentes habilidades de servicio al cliente, además, deben estar preparados para trabajar horarios anormales debido a que por razones previas a su trabajo tendrán la obligación de estar disponibles siempre que su jefe solicite su refuerzo, así mismo eventualmente tendrán que trabajar horas extra a causa de trabajo acumulado o fechas importantes.

Entre las habilidades que debe poseer una secretaria administrativa o ejecutiva supone, flexibilidad para adaptarse a los diferentes escenarios y retos profesionales que se le presenten a lo largo del camino, por otra parte, se considera que debe tener la autoridad capacidad y firmeza para tomar decisiones frente a situaciones complicadas a las que estará expuesta en su diaria rutina. “La autoeficacia es determinante en el rendimiento del trabajo, en el aprovechamiento del cambio, en el nivel de las metas que se fijan en las personas, y en su perseverancia, la formación incluye el desarrollo, pero este presenta características peculiares” (Gorostegui, 2018, pág. 401)

En cuanto a las competencias profesionales, se puede acotar que la secretaria debe tener conocimientos especializados que compacten con la parte práctica puesto que no es suficiente solo la destreza, es necesario que exista la combinación de practica y teoría para lograr el crecimiento tanto profesional como empresarial. Cabe recalcar que entre los roles que cumple la secretaria dentro una organización, se denota uno que define la estancia de ella en su puesto de trabajo, y es la discreción, ella puede tener toda la preparación requerida, habilidades técnicas, buena presencia, buen desempeño laboral, pero si no sabe guardar los secretos de su empresa y oficina no está en capacidad para formar parte de la misma.

Entre las competencias profesionales que debe tener la secretaria se encuentran:

- Destreza para resolver inconvenientes.
- Talento para organizar la agenda de trabajo.
- Responsabilidad en dentro y fuera de área.
- Técnica para trabajar en equipo.
- Autonomía y proactividad.
- Relaciones interpersonales.

Según manifiesta: (“Innova Estrategias”, 2020)“ La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional: mecanografía, ortografía y gramática, caligrafía, matemática financiera, contabilidad, idioma extranjero y ofimática” .En la actualidad donde se pueden evidenciar constante cambios, se confirma que la secretaria ejecutiva debe ser capaz y estar en activa en sus funciones laborales durante toda la jornada de trabajo, de este modo obtendrá nuevas experiencias y desarrollará métodos adicionales para propósitos futuros.

La ortografía y la redacción son factores importantes que influyen en gran manera en todos los ámbitos de la vida profesional, principalmente en las secretarias administrativas o ejecutivas, es decir; saber redactar un documento con buena ortografía, es la carta de presentación de una secretaria. La correcta escritura fomenta grandiosas oportunidades de trabajo ya que, para los reclutadores y contratantes, la ortografía y redacción simbolizan uno de los primeros coladores por donde pasan los aspirantes, luego de verificar estos aspectos aceptan o descartan a dichos postulantes al puesto. El objetivo de realizar esta observación es de contratar profesionales preparados con conocimientos y capacidad de redactar cartas, convenios, correos electrónicos y comunicarse con miembros de otras instituciones cuando la ocasión lo amerite.

Con esto no se quiere decir que la ortografía y redacción son lo más importante a la hora de contratar una secretaria, pero si influye mucho en la entrevista, es por esta razón que al aceptar la información de los aspirantes se observan todos los aspectos, desde el vestuario, hasta las competencias y aprendizajes adquiridos, de nada sirve que la o el postulante tenga buena presencia si a la hora de redactar un escrito, el mismo carece de coherencia y sobreabundan las faltas ortográficas, entonces, se puede afirmar que estos aspectos trascienden

directamente en la imagen de la secretaria, pues demuestran que está altamente preparada para obtener ese puesto y será de gran beneficio su presencia en dicho lugar.

Según Salguero y Santamaria afirman que:

Las secretarías administrativas de hoy en día realizan una función realmente eficaz para las instituciones públicas, privadas, educativas y demás, por la razón de que ya no son una simple asistente de oficina, ahora su trabajo es mucho más relevante que en los tiempos anteriores, la secretaria actual es prácticamente la cabeza principal en la empresa porque es ella quien efectúa los trabajos en forma concreta, con eficiencia y agilidad demostrando su verdadero profesionalismo en las labores que le encargan, en base a ello su jefe deposita toda su confianza en ella porque está seguro de que deja sus intereses en buenas manos. (Salguero Barba & Santamaría Quispe, 2018, pág. 40)

Por otra parte, debido a los avances tecnológicos que se han venido desarrollando en los últimos tiempos, la secretaria ejecutiva se ha visto en la necesidad de adaptarse a esta evolución, para de esta manera cumplir eficientemente con sus labores administrativas con la implementación de los recursos técnicos. En estos nuevos métodos se han visto involucrados los equipos tecnológicos mismos que facilitan la labor de la secretaria en cuanto a la realización de tareas múltiples, además le permite tener una mejor comunicación con el personal de otras empresas tanto nacionales con internacionales con las que seguramente tendrá que relacionarse.

A través de los años la ocupación de una secretaria ha evolucionado dentro de su papel de organizadora de archivos, en los tiempos actuales las exigencias encomendadas a ella son mayores por la magnitud en la que se han desarrollado las empresas a lo largo del mundo, anteriormente sus tareas eran sencillas por lo que no necesitaban de gran

experiencia para ocupar ese rol, en el presente tiempo se necesita más que un simple organizador de documentos, las empresas requieren de personal que este aptamente capacitado con conocimientos actualizados, habilidades y pericia para sacar los negocios adelante. (Rodríguez Alava et al. 2017, pág. 65)

Por lo anteriormente expuesto, en la relación que tiene la secretaria con los equipos tecnológicos, cabe recalcar que es de suma importancia que la ya mencionada asistente, debe manejar a la perfección los aparataos tecnológicos que son muy utilizados en las empresas, en los cuales se encuentran ciertas aplicaciones como son: Word, Excel, Power Point, Access, Outlook, Adobe Reader, WinRAR, además de manipular estos programas es necesario que cuente con el buen dominio de un navegador web, lo cual hoy en día es la base principal para el manejo de una institución.

La secretaria actual necesita estar mucho más preparada que en épocas anteriores, y desarrollar una formación básica muy consolidada, pero a su vez una gran flexibilidad para adaptarse y resignificar su esfera cognitiva e instrumental, lo que le permitirá asumir nuevas responsabilidades de acuerdo a la misión social de la institución donde se inserta, con una proyección de desarrollo profesional. (Cedeño Marcillo et al. 2019, pág. 24)

La gestión administrativa

La gestión es una acción que se realiza para llevar a cabo un procedimiento que hace posible la ejecución de un ejercicio asumiendo responsabilidades que deben efectuarse para llevar a cabo dicho proceso. Administrar también supone abarcar ideas de mandar, instalar,

regir, decretar y establecer algo o a su vez inspeccionar una serie de actividades tanto individuales como grupales en organizaciones grandes o pequeñas que requieren de este tipo de acciones para su superación, la gestión asume un rol de vital importancia dentro de los negocios para que exista organización y planificación dentro de los departamentos de cada sección que hay en la empresa.

Ahora bien, veamos qué relación tiene la gestión con la administración, como ya se había mencionado la gestión es un procedimiento que se realiza para que un proyecto se ejecute, por lo tanto, la administración es un conjunto de funciones que buscan obtener resultados eficientes, para que dicha operación se efectúe es necesario gestionar los mecanismos y acciones a través de los recursos humanos y materiales de la organización. La gestión se enfoca en el seguimiento de los recursos disponibles y en coordinar las funciones que se establecen en cada actividad, quién estará a cargo de dicha labor y cómo va a desempeñar esa función, la administración abarca los principios administrativos que permiten que un equipo trabaje en conjunto por un mismo objetivo.

En las últimas décadas la gestión administrativa dentro de las organizaciones ha tomado un índice muy significativo, en la construcción y acatamiento de las actividades con la disposición, unión y ejecución de todos los recursos e instrumentos ineludibles para el perfeccionamiento corporativo y progresivo funcionamiento de dichas instituciones. Toda empresa que aspira tener un crecimiento excesivo debe contar con una instalación de gestión administrativa bien organizada, para por medio de ella medir el ascenso organizacional que se espera obtener en tiempos futuros, siempre pensando en el bien de la empresa y de sus colaboradores, tomando en cuenta que no hay crecimiento si no existe ayuda mutua.

Historia de la gestión administrativa

La historia relata el origen de la administración en los tiempos antiguos, donde la actividad humana era administrada por el hombre quien asumía el cargo de jefe principal del hogar, donde su método de supervivencia era trabajar en la ingeniería que se aplicaba en la construcción de los templos y la labor comercial. Esta acción era muy empleada en el caso del feudalismo romano, el cual se trataba de un contrato entre la elite, misma que concedía tierras o rentas a los vasallos que en agradecimiento compensaban su fidelidad prestando sus servicios a sus deudores. (Morales Cutipa, 2021, pág. 3)

En base a todos estos conceptos se puede afirmar que los fundamentos administrativos son originarios de la antigüedad, y han venido evolucionando con el paso de los años con alcances como la agricultura, en el cual se dividía el trabajo por edades y sexo de acuerdo a la capacidad de cada miembro. Hoy en día los avances han sido notorios ya que la administración se ha vuelto aún más indispensable en la vida de las personas y es aplicada en los ámbitos del hogar, educativos, en las empresas en la política y más, reforzado con la implementación de nuevas tecnologías e instrumentos técnicos que han facilitado la gestión administrativa.

Como ya se había mencionado, la gestión administrativa se ejecuta bajo ciertos requisitos que sin duda alguna son necesarios para el buen funcionamiento de la empresa, entre los que se encuentran; la planificación que sirve como guía para el desarrollo y cumplimiento de las metas, definiendo los objetivos planteados tomando en cuenta los recursos necesarios y el tiempo en que se van a desarrollar las actividades. La organización es la que se encarga de equipar las estructuras para luego distribuir los recursos humanos y económicos de la empresa, con el fin de determinar las áreas de trabajo y al personal que se va a encargar de realizar las actividades.

Seguido a esto tenemos la dirección cuya función es ejecutar y dirigir a los empleados brindando motivación y orientación por medio de la comunicación, implementando estrategias previamente planificadas e influyendo de manera acertiva en los mismos incluyendo una evaluación de protocolo para medir sus conocimientos y así lograr que se cumplan los objetivos. Como punto final está el control mismo que verifica que las actividades realizadas estén totalmente en orden y acorde con lo planificado, en caso de que exista algún desbalance corregir los errores para que los resultados sean favorables, por esta razón el gestor administrativo debe ejercer su labor con calidad y transparencia.

La gestión administrativa junto con otras jurisdicciones, tiene como objetivo asegurar que, de una forma clara y ordenada se llegue al éxito de dicha empresa con el buen desarrollo de las actividades que en ella se realizan, así mismo busca impulsar una organización eficiente que logre optimizar el proceso dentro de la organización.

(Mendoza Zamora et al. 2018, P. 233)

El primer punto es el orden, debemos tomar en cuenta que todo lo que se realiza con un fin debe hacerse de forma ordenada para que tenga resultado favorable. Como segundo punto está la disciplina la cual exige que se cumplan las leyes impuestas por los altos mandos. Luego está la unidad de mando, que incita al respeto y obediencia de las órdenes recibidas por la persona que está a cargo. Y como punto final se encuentra fomentar y valorar la iniciativa del personal, esto más bien se refiere a la motivación que se le brinda al personal que forma parte de dicha área. Si se cumplen estas acciones con seguridad se observará como crece armónicamente dicha organización.

Beneficios de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa se caracteriza por proporcionar beneficios que ayuden a fortalecer el crecimiento tanto económico como administrativo en las instituciones, con el fin de mejorar el funcionamiento de la misma, de igual manera satisfacer las necesidades de los usuarios. Esta se encuentra dirigida por el gerente administrador mismo que se encarga de inspeccionar y fiscalizar que todo el mecanismo de trabajo perpetre a cabalidad con las labores encomendadas para que todo fluya eficientemente, cabe recalcar que este es un equipo donde se suman jefes, analistas y demás personal a cargo de la gerencia, quienes en conjunto realizan varias actividades gerenciales.

Las funciones primordiales de la gestión administrativa en una empresa son las de planificar y organizar el trabajo del factor humano que la compone, así como gestionar el tiempo que dedica su factor humano de forma eficiente mediante la digitalización, la gestión de los horarios de las jornadas de trabajo, así como de las vacaciones y días de descanso de los trabajadores, y, por último, la de asegurar procesos de comunicación adecuados entre todos los miembros de la empresa (Sánchez Yagüe , 2021).

La gestión administrativa es considerada como un proceso, por la razón de que no se puede desplegar la organización si no se ha determinado la programación, es realmente complejo dirigir un área si antes haber planificado y organizado dicho espacio, es por este motivo que en su mayoría las instituciones vienen decayendo como consecuencia de una mala administración, esto se da porque existe deficiencia en la planeación de las actividades, no hay unión en los grupos que forman el equipo de trabajo, agregado a esto se suma la irresponsabilidad, impuntualidad y falta de compromiso de los mismos, sin contar que la

tecnología avanza desmesuradamente por lo que necesitan actualizarse sobre los temas que se relacionan con su área.

Funciones de un gestor administrativo

En la actualidad la imagen del gestor administrativo al igual que el asesor fiscal es de suma importancia para la empresa, dentro de su perfil profesional se conoce que debe ser polivalente con habilidades para desempeñar diferentes tareas, en el espacio tributario, es muy difícil emplear una correcta elaboración de las cada vez más extensas obligaciones de investigación y pago de gravámenes si no se cuenta con un profesional especializado. Desde esta perspectiva se puede dar un enfoque más claro a la importancia de esta autoridad dentro del área administrativa. Las funciones del gestor administrativo tienen cierta relación con la tramitación de documentos, la comunicación, organización de agendas y hasta incluyen la selección de personal.

Conocimientos que debe tener el gestor administrativo

Para ocupar el cargo en la gestión administrativa, el profesional encargado debe tener una buena preparación académica puesto que es un oficio que requiere de mucha habilidad y conocimiento, para enfrentarse a los retos que esta profesión demanda. Ser dirigente de un equipo de trabajo no es fácil, peor aún de toda la empresa, se necesita tener capacidad dedicación, tiempo y sobre todo paciencia para lidiar con todos los contras que en ocasiones se presenten, sabiendo que habrá tiempos buenos en los que todos formaran parte de los triunfos alcanzados, y en los malos el equipo debe asumir la derrota con responsabilidad y empezar a escalar nuevamente para superar la caída.

La gestión administrativa tiene un alto contenido trascendental para la sociedad. El uso de una herramienta obsoleta puede acarrear desventajas en relación con los competidores debido a que la cabeza principal no está al pendiente de lo que sucede a su alrededor porque tiene su tiempo y espacio demasiado ocupados en lo que concierne a los movimientos internos que se realizan dentro de la empresa. Para lograr un desempeño óptimo y eficaz en la gestión se analiza los métodos que se utilizan para su función, todos los departamentos implicados incluidos personal que labora en cada área, se crea una reunión para tratar temas referentes de cómo se sienten en sus puestos de trabajo.

4.2 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quinsaloma

La siguiente ordenanza para denominar a La I. Municipalidad, como “Gobierno Municipal del cantón Quinsaloma”.

Art. 1.- Cámbiese la denominación de I. Municipalidad del Cantón Quinsaloma”, por la de “Gobierno Municipal del cantón Quinsaloma”, razón social con la que se lo denominará en adelante.

Art. 2.- En su calidad de Gobierno Cantonal asumirá las competencias contempladas en la Constitución para los gobiernos municipales y dictará las políticas de desarrollo coordinando las actividades con las demás instituciones públicas y privadas del cantón. Fortalecerá la acción municipal y la participación ciudadana propendiendo a la modernización institucional, orientada al desarrollo físico, económico y productivo del cantón.

Art. 3.- Con la nueva denominación de Gobierno Municipal, sus personeros encaminarán su accionar a implementar en forma armónica la coordinación entre todos los vecinos del cantón, como principio fundamental, para la participación ciudadana en las decisiones municipales.

Art. 4.- Cambiar una vez que se agote la existencia actual, los formularios, formatos, logotipo, títulos de crédito y papelería para la correspondencia y más material de escritorio que en la actualidad lleva el nombre de Ilustre Municipalidad del Cantón, por el de Gobierno Municipal del Cantón Quinsaloma.

Dada y firmada en la sala de sesiones del Concejo del Cantón Quinsaloma, a los diecisiete días del mes de junio del dos mil diez.

Ordenanza reformativa del nombre del gobierno municipal del cantón Quinsaloma

El concejo cantonal del gobierno municipal del cantón Quinsaloma

Considerando:

Que, la denominación de gobiernos autónomos descentralizados municipales consta en la Constitución de la República del Ecuador, Art 238, para el ejercicio de sus competencias y atribuciones;

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización, COOTAD, al referirse a los municipios los denomina como gobiernos autónomos descentralizados municipales, en concordancia con los preceptos constitucionales vigentes; y, En uso de las atribuciones que le confiere la Constitución en el inciso final del Art, 264 y Art 57, del COOTAD.

5. Técnicas aplicadas para la recolección de información

Para realizar este estudio de caso con el tema: Formación Integral de la secretaria y su aporte en la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

Cantón Quinsaloma. Se utilizó el método descriptivo porque por medio de este se pudo ahondar en la investigación acerca de la problematización que ha sido objeto de estudio, así también se utilizó el método deductivo, mismo que permitió llegar a una conclusión de los indicios generales que se han observado.

Como instrumento para la recopilación de información se utilizó la encuesta, misma que fue aplicada a las secretarías del departamento de secretaría del GAD Municipal del cantón Quinsaloma, para de esta manera determinar las falencias que existen en dicho lugar. La técnica de aplicación de la encuesta fue por medio de un cuestionario de cinco preguntas desarrolladas en base a las dos variables del tema de investigación, que fueron ejecutadas a las secretarías de esta área secretarial, y permitieron visualizar diferentes aspectos por medio de las secretarías encuestadas.

6. Resultados obtenidos

Estudio estadístico aplicado

Encuesta aplicada a las secretarías que pertenecen al GAD Municipal de Quinsaloma

Población encuestada: 5

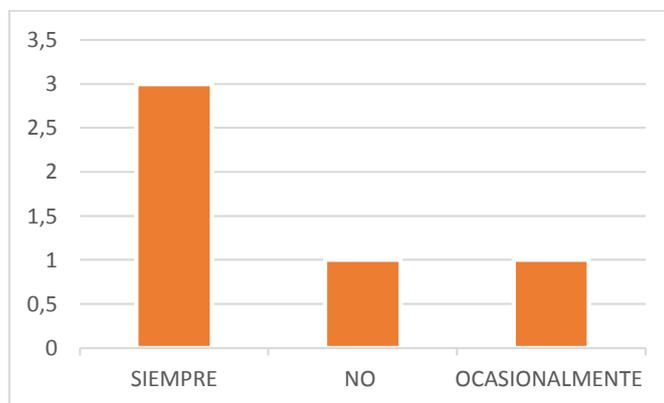
Pregunta N°. 1

1. ¿Considera usted que La Formación Integral de las secretarias es importante para ejercer su labor administrativa?

TABLA N° 1

Alternativa	Siempre		Ocasionalmente		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	3	80%	1	10%	1	10%	5	100%

GRAFICO N° 1



Análisis de datos: se puede concluir que el 80% de encuestados consideran que la Formación Integral de las secretarias es importante para ejercer su labor administrativa, mientras que el 10% consideran que la Formación Integral de la secretaria no es importante y el otro 10% consideran que ocasionalmente si es importante la Formación Integral de las secretarias.

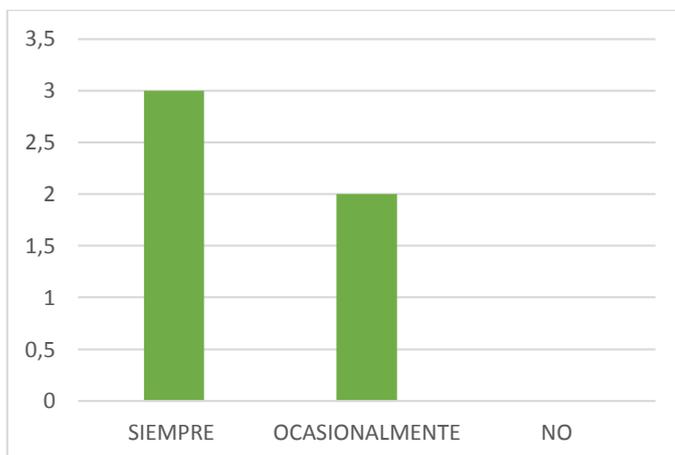
Pregunta N°. 2

1. ¿Tiene usted conocimiento y maneja eficientemente los softwares informáticos que utiliza la Gestión Administrativa del GAD Municipal de Quinsaloma?

TABLA N°. 2

Alternativa	Siempre		Ocasionalmente		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	3	60%	2	40%	0	0%	5	100%

GRAFICO N°. 2



Análisis de datos: se puede concluir que el 60% de encuestados tienen conocimiento y maneja eficientemente los softwares informáticos, mientras que el 40% manejan los softwares informáticos ocasionalmente.

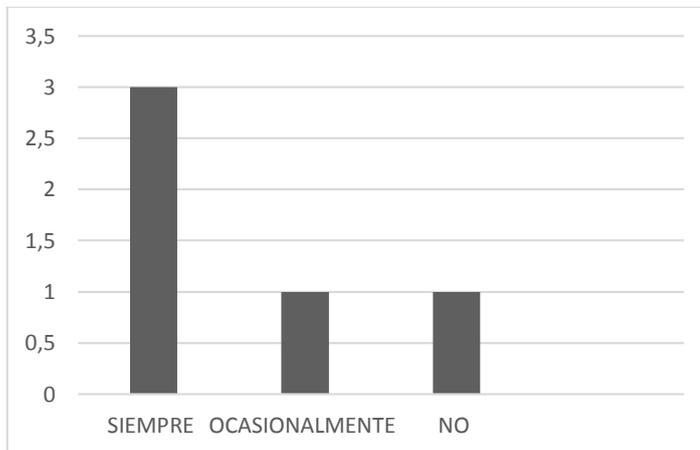
Pregunta N°. 3

2. ¿Conoce usted que función realiza el departamento de Gestión Administrativa del GAD Municipal?

TABLA N°. 3

Alternativa	Siempre		Ocasionalmente		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	3	80%	1	10%	1	10%	5	100%

GRAFICO N° 3



Análisis de datos: se puede concluir que el 80% de encuestados tienen conocimiento de la función realiza el departamento de Gestión Administrativa del GAD Municipal, mientras que el 10% ocasionalmente conoce la función que realiza y otro 10% no conoce que función que realiza.

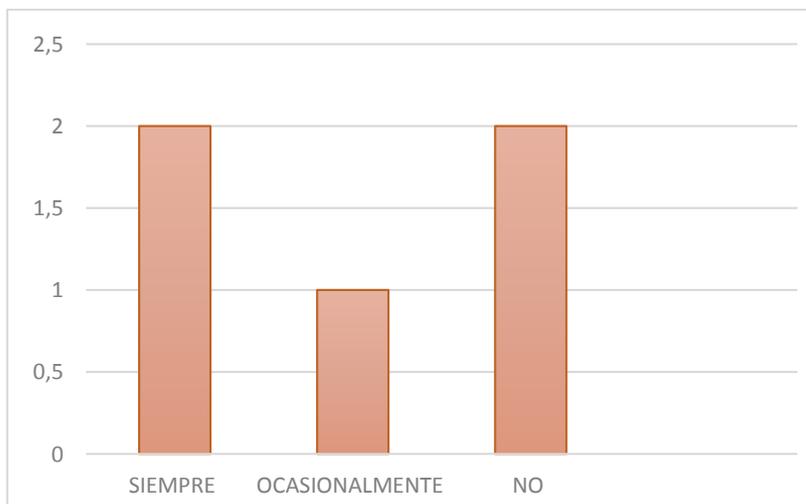
Pregunta N°. 4

3. ¿Considera usted que el gestor administrativo debe estar debidamente capacitado para dirigir el área de Gestión Administrativa?

TABLA N°. 4

Alternativa	Siempre		Ocasionalmente		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	2	40%	1	20%	2	40%	5	100%

GRAFICO N° 4



Análisis de datos: Se puede concluir que el 40% de encuestados considera que el gestor administrativo debe estar debidamente capacitado para dirigir el área de Gestión Administrativa, mientras que el 20% considera que ocasionalmente es necesario y el 40% considera que no es necesario.

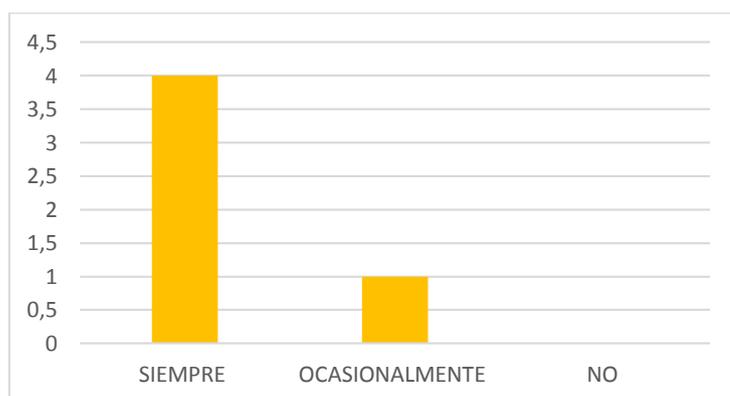
Pregunta N° .5

4. ¿En la municipalidad del Cantón Quinsaloma existe planificación y capacitación sobre actualización de conocimientos para mejorar el progreso de las secretarias de la Institución?

TABLA N° .5

Alternativa	Siempre		Ocasionalmente		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	2	40%	1	20%	2	40%	5	100%

GRAFICO N° 5



Análisis de datos: Se puede concluir que el 80% de encuestados afirma que en la municipalidad de Quinsaloma existe planificación y capacitación sobre actualización de conocimientos para mejorar el progreso de las secretarias de la Institución, mientras que el 20% opina que no hay planificación y capacitación sobre actualización de conocimientos para mejorar el progreso de las secretarias de la Institución.

7. Conclusiones

En conclusión, de los resultados obtenidos se logró verificar que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quinsaloma consideran que es relevante la importancia de la Formación Integral en el departamento de gestión Administrativa, para mejorar la calidad y eficiencia en la atención que dichas secretarías brindan a los usuarios del mismo.

La falta de carisma y destreza competitiva de la mayoría de las secretarías, en ciertas ocasiones no es la adecuada en relación con la atención al cliente interno y externo, lo que demuestra la poca formación integral que existe en las mencionadas, lo cual conlleva a un déficit información en las solicitudes o requerimientos de las personas que acuden a dicha institución.

Por otro lado, se debe acotar que las secretarías deben estar apropiadamente aptas académicamente, con todos los conocimientos y aplicación en las diferentes temáticas básicas que incluyen los softwares informáticos, la buena ortografía y gramática, manejar la contabilidad, el dominio de los recursos tecnológicos sobre todo tener una correcta redacción.

Además de esto es preciso mencionar que todo colaborador debe conocer a cabalidad el departamento de Gestión Administrativa, la función que este realiza, cuáles son los beneficios que aporta a la institución y al personal que labora en dicho lugar.

Las secretarías ejecutivas precisan de capacitación y autoformación por parte de los Directivos de la Institución a través de cursos, seminarios u otros, para de esta manera mejorar

su formación tanto personal como profesional en beneficio de toda la comunidad que forma parte del Cantón Quinsaloma.

8. Recomendaciones

Organizar charlas rutinarias al personal administrativo que conforma el GAD Municipal del Cantón Quinsaloma con el objetivo de mejorar la eficiencia profesional del mismo, dando asesoramiento en cuanto a la atención que se debe brindar a los usuarios que acuden a la institución.

Implementar el sistema de instrumentos tecnológicos, que permitan facilitar los procesos de ordenación de archivo y codificación de los documentos, envío de información a través de correos electrónicos, y demás procesos que se realizan en la empresa.

El departamento de Gestión Administrativa debe brindar motivación al personal que labora en dicha área, para la mejora de toma de decisiones y resolución de conflictos que suelen generarse en ciertas ocasiones en el ambiente laboral, originando de este modo que se perfeccionen los procesos y se establezcan en auténtico personal de soporte a la institución.

Bibliografía

- “Innova Estrategias”. (2020). *Producciones creativas CB con C.I.F.: E73854994*. Obtenido de Producciones creativas CB con C.I.F.: E73854994.: <http://www.formate-gratis.es/aviso-legal.html>
- Cedeño Marcillo, G., García Mendoza, G., & Chávez Zambrano, V. (2019). La especialización profesional de la secretaria ejecutiva desde el contexto de desempeño laboral . *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria, Vol. 5*.
- Fundacion Universitaria Catolica. (marzo de 2020). Obtenido de <https://www.unicatolica.edu.co/noticias/formacion-integral-necesidad-vida-universitaria/>
- Gorostegui, E. P. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Mendoza-Zamora;, W., García-Ponce;, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias , Vol. 4,*
- Morales Cutipa, C. K. (2021). *Historia de la Administración*. Obtenido de Historia de la Administración: [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274%20(3).pdf)
- Rodríguez Alava, L., Loor Hidalgo, M., & Escobar García, M. (2017). *El desarrollo profesional de la secretaria* (Vol. 2). Manabí.
- Salguero Barba, N., & Santamaría Quispe, G. (2018). *Didasc@lia: Didáctica y Educación*. Obtenido de Didasc@lia: Didáctica y Educación: [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274%20\(3\).](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274%20(3).)

Sánchez Yagüe , A. (01 de 02 de 2021). *Deusto Formación*. Obtenido de

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Taquechel Barreto, A., & Garcia Diaz, C. (2020). *Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria*. Cuba: Editorial Universitaria .

ANEXOS

ANEXO 1



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



OFICIO-110.S.E.B.-FCJSE.
Babahoyo, 19 agosto del 2021

Señor (ita)
CABEZAS BALDEON MARIUXI KATHERINE
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) al Msc. Msc. Hugo Villamarin Lara, para desarrollo del caso/problema **FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA Y SU APOORTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUINSALOMA.**

Particular que comunico para trámites de ley pertinentes.

Atentamente,


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






9/08/2021
Hugo Villamarin Lara

ANEXO 2



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



Babahoyo, septiembre 6 del 2021

Señor:
Freddy Buenaño Murillo
ALCALDE DEL CANTÓN QUINSALOMA
Calle 3 Mayo y San Lorenzo
Quinsaloma. -



De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **MARIUXI KATHERINE CABEZAS BALDEÓN**, con cédula de identidad # **120569599-0**, egresada 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 a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la institución que usted(es) acertadamente dirige(n); además que se le brinde información de la institución como son: razón social de la institución, misión, visión, organigrama, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la institución; 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: **“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARÍA Y SU APORTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUINSALOMA”**.

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

ANEXO 3

ENCUESTA A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE SECRETARÍA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUINSALOMA.

Encuesta realizada al personal del área de secretaría del GAD Municipal del cantón Quinsaloma.

Datos informativos

Nombre del encuestador

Nombre del encuestado

Fecha

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

Formación Integral de la secretaria y su aporte en la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma.

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.

PREGUNTAS:

1. ¿Considera usted que La Formación Integral de las secretarias es importante para ejercer su labor administrativa?

SIEMPRE () OCASIONALMENTE () NO ()

2. ¿Tiene usted conocimiento y maneja eficientemente los softwares informáticos que utiliza la Gestión Administrativa del GAD Municipal de Quinsaloma?

SIEMPRE () OCASIONALMENTE () NO ()

3. ¿Conoce usted que función realiza el departamento de Gestión Administrativa del GAD Municipal?

SIEMPRE () OCASIONALMENTE () NO ()

4. ¿Considera usted que el gestor administrativo debe estar debidamente capacitado para dirigir el área de Gestión Administrativa?

SIEMPRE () OCASIONALMENTE () NO ()

5. ¿En la municipalidad de Quinsaloma existe planificación y capacitación sobre actualización de conocimientos para mejorar el progreso de las secretarias de la Institución?

SIEMPRE () OCASIONALMENTE () NO ()



GAD Municipal de Quinsaloma.



Visita al GAD Municipal del Cantón Quinsaloma a aplicar la encuesta a las secretarias del departamento de Gestión Administrativa.



Recibiendo tutorías con el MSc. Hugo Villamarín Lara



Revisión del estudio de caso



Aplicando la encuesta a la secretaria del GAD Municipal del Cantón Quinsaloma



Aplicando la encuesta a la secretaria del GAD Municipal del Cantón Quinsaloma