



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

PROBLEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU APORTE EN EL EJERCICIO
PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA AGENCIA BANCO
PICHINCHA VINCES**

AUTORA:

LEONELA IMALAY CEDEÑO CEDEÑO

TUTOR:

ING. CORINA ENRRIQUEZ CUADRO

PORTADA:

BABAHOYO – FEBRERO/2020

RESUMEN

El presente estudio de caso tiene como tema: Gestión administrativa y su aporte en el ejercicio profesional de las secretarias y se lo realizó en la Agencia Banco Pichincha – Vinces, la cual es una empresa que tiene como propósito infundir y retribuir ofreciendo servicio de calidad, para el desarrollo de este estudio de caso se utilizó el método deductivo que permitió obtener información general mediante una encuesta que se realizó la cual posibilitó recopilar información importante y precisa. El objetivo es conocer si las secretarias tienen la capacidad para poder desenvolverse en el ámbito profesional y determinar como la gestión administrativa aporta en su ejercicio profesional. La encuesta que se realizó tuvo como resultado que en la agencia Banco Pichincha – Vinces las secretarias no tienen el conocimiento del área administrativa por lo cual no cuentan con la capacidad para poder desenvolverse ni las destrezas para brindar un buen servicio tanto como para la empresa como los usuarios. Por lo cual hay una inconformidad y los procesos administrativos no se llevan con exactitud por lo que no tienen el conocimiento para poder ejecutarlos de la manera correcta puesto que se ha confirmado que es importante que las secretarias conozcan del ámbito administrativo para que puedan desempeñarse con eficacia.

Palabras claves: Gestión administrativa, ejercicio profesional, habilidad.

ABSTRACT

The present case study has as its theme: Administrative management and its contribution in the professional practice of secretaries and was carried out at the Banco Pichincha = Vinces Agency, which is a company whose purpose is to infuse and reward by offering quality service, For the development of this case study was used the deductive method that allowed to obtain general information through a survey that was carried out which allowed to collect important and precise information. The objective is to know whether the secretaries have the capacity to function in the professional field and to determine how the administrative management contributes in their professional practice. The survey that was carried out resulted in the Banco Pichincha Agency- Vince's secretaries do not have the knowledge of the administrative area so they do not have the capacity to develop or the skills to provide a good service for both the company and the users. Therefore there is a lack of conformity and the administrative processes are not exactly carried out so they do not have the knowledge to be able to execute them in the correct way since it has been confirmed that it is important for the secretaries to know from the administrative so that they can perform effectively.

Keywords: Administrative management, Exercise Professional, ability.

INDICE

PORTADA	ii
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INDICE	iv
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
Gestión Administrativa	5
La importancia de la Administración	5
Dimensiones de la gestión administrativa	6
Precusores de la gestión administrativa	7
Funciones de la gestión administrativa	8
Ejercicio profesional	9
Importancia del ejercicio profesional	10
Objetivos del ejercicio profesional	10
¿Qué se evalúa?	11
Resultados de las tareas:	11
Conductas:	11
Factores que influyen en el ejercicio profesional	11
Métodos de evaluación del ejercicio profesional	12
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	13
RESULTADOS OBTENIDOS	14
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)	14
SOLUCIONES PLANTEADAS	17
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	21
ANEXO N.-1	22
ANEXO N.- 2	25
ANEXO N.- 3	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.- 1 Gestión administrativa	25
Tabla N.- 2 Área de gestión	26
Tabla N.- 3 Área administrativa	27
Tabla N.- 4 Crecimiento en la empresa	28
Tabla N.- 5 Ejercicio profesional	29
Tabla N.- 6 Deficiencia en sus actividades	30
Tabla N.- 7 Métodos para resolver	31
Tabla N.- 8 Ejercicio profesional	32
Tabla N.- 9 Ejercicio profesional	33
Tabla N.- 10 Plan de acción	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.- 1 Gestión administrativa	25
Gráfico N.- 2 Área de gestión	26
Gráfico N.- 3 Área administrativa	27
Gráfico N.- 4 Crecimiento en la empresa	28
Gráfico N.- 5 Ejercicio Profesional	29
Gráfico N.- 6 Deficiencia en sus actividades	30
Gráfico N.- 7 Métodos para resolver	31
Gráfico N.- 8 Ejercicio profesional	32
Gráfico N.- 9 Ejercicio profesional	33
Gráfico N.- 10 Plan de acción	34

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se vincula con la línea de investigación Gestión del conocimiento y con la sublínea gestión del conocimiento en las actividades secretariales puesto que tienen una relación de modo que las secretarias para poder ejercer y poner en práctica sus habilidades tienen que tener el conocimiento necesario de todas las actividades secretariales y principalmente de la gestión administrativa por lo que es necesario en el ejercicio profesional de las secretarias para que puedan ofrecer una buena expectativa en el ámbito laboral.

En muchas empresas tanto públicas como privadas existen secretarias que realizan diferentes cargos y obligaciones por lo cual tienen que tener el conocimiento la eficiencia, eficacia y ser multifacética para poder cumplir y cubrir cualquier cargo que sea necesario y uno de esos conocimientos es sobre la gestión administrativa puesto que es importante en el ámbito laboral porque es una base fundamental en las organizaciones para la verificación y valoración del rendimiento económico de una empresa y poder controlar los bienes y servicios de las organizaciones y primordialmente la buena aplicación de los recursos financieros y económicos.

La agencia Banco Pichincha – Vinces es una empresa privada que se encarga de algunas actividades financieras como son pagos, transferencias bancarias, giros, canales de atención etc. Ganándose la confianza de los usuarios por ser una empresa diferente y humanitaria pero a pesar de ser una empresa que proporcione diferentes beneficios no cuentan con empleados que tengan las destrezas a la hora de brindar un buen servicio principalmente en la área administrativa puesto que carecen de agilidad, capacidad y conocimiento y por ende las secretarias no desarrollan sus actividades de la manera correcta por lo que tienen un bajo rendimiento laboral.

En el presente estudio de caso se aplicó el método deductivo puesto que es una táctica para poder entender y adquirir información general; por lo cual se pudo comprobar por medio de la observación y a través de aquello se realizó un análisis cualitativo de las diferentes situaciones que se producen, y se llevó a cabo un estudio descriptivo lo cual permitió desplazar la información adquirida. Gracias a todas las metodologías que se utilizaron se pudo conocer de manera más detallada la problemática planteada y se utilizó como táctica la encuesta y como herramienta el cuestionario.

Para ejecutar la indagación de los resultados adquiridos se procedió a realizar una encuesta a cuatro secretarías; lo cual facilitó la interpretación del producto en cuestión, por lo que se pudo verificar que no cuentan con las habilidades necesarias para poder desempeñar bien sus funciones y eso puede causar inconvenientes tanto con sus compañeros, usuarios y principalmente la empresa puesto que no tendrán una buena destreza a la hora de ejercer su labor porque no cuentan con el conocimiento para dicha área.

DESARROLLO

El siguiente estudio de caso se desarrolló en la agencia Banco Pichincha – Vinces por motivo de las diversas situaciones que se están presentando en el área administrativa por lo que no hay una buena gestión de parte de las secretarias puesto que carecen de conocimientos a la hora de ejercer sus funciones lo cual genera incomodidad en la empresa por lo que no pueden realizar sus actividades de manera eficiente. Este estudio de caso se realiza con la finalidad de conocer el aporte de la gestión administrativa en el ejercicio profesional de las secretarias puesto que es uno de los factores que se ejecutan a diario dentro de una organización en el área administrativa.

La presente agencia que se está analizando es una entidad financiera privada Ecuatoriana que tiene uno de los mayores puntos de atención al cliente en todo el país en 24 provincias y 107 cantones. En la actualidad cuenta con 200 agencias, 8.800 corresponsales no bancarios Pichincha Mi Vecino, 996 cajeros automáticos, 76 depositarios, 82 kioscos y 28 autobancos y es muy reconocida en todo el país puesto que cuenta con diversos beneficios y principalmente ayudando a pequeños negocios en el ámbito financiero.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante puesto que la gestión administrativa es primordial para la estructura de una organización y para el ejercicio profesional de las secretarias por lo que permite organizar, administrar y verificar los objetivos de la empresa, se ha convertido en un apoyo incondicional para poder cumplir con las labores establecidas de una organización. Por esto es necesario el conocimiento y las destrezas profesionales de las secretarias en el ámbito administrativo por lo que es un instrumento adecuado en las funciones de cada una de las secretarias.

La gestión administrativa aportará en el ejercicio profesional de las secretarias puesto que ambos son una base principal dentro de una agencia y generalmente pueden brindar la ayuda necesaria de altos niveles administrativos. Deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas que ayuden a destacar el trabajo de las secretarias como es idear, planear, disciplina y la conexión de principios básicos de la gestión administrativa por lo que permite el control y orden en una compañía y esto es motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre las labores específicas de cada departamento.

A través de esta investigación se beneficiará las secretarias de la agencia Banco Pichincha- Vinces, permitiendo que dichos profesionales pongan en práctica todos sus conocimientos con responsabilidad y dedicación de manera que obtendrán diferentes formas, tácticas y mecanismos para poder ejecutar de una forma eficiente los objetivos que tiene la empresa o en las diferentes áreas que se encuentran cada secretaria. Esta investigación es factible porque cuenta con todos los recursos necesarios como los materiales, financieros y tecnológicos para podérselo llevar a cabo.

OBJETIVO

Determinar como la gestión administrativa aporta en el ejercicio profesional de las secretarias en la agencia Banco Pichincha- Vinces.

El siguiente estudio de caso tiene como objetivo determinar el aporte de la gestión administrativa en el ejercicio profesional de las secretarias para que puedan tener un buen desempeño en la agencia Banco Pichincha – Vinces, puesto que por falta de conocimiento y de destreza no pueden ejercer las actividades administrativa de la manera correcta por lo que carecen de habilidades y no cumplen con un buen funcionamiento en el área de estudio y por ende no cuentan con un buen ejercicio profesional dentro de la organización.

SUSTENTO TEÓRICO

Gestión Administrativa

Según Ferrando (2008). En todas las organizaciones se desarrolla un volumen importante de diversas tareas y gestiones de índole administrativo donde las secretarías tienen que desempeñar varias funciones que colaborará con la ejecución de una empresa de una forma adecuada y eficiente. La gestión administrativa es uno de los factores importantes dentro del área financiera puesto que indica las destrezas, organización y verificación por lo que incluye los bienes financieros de una compañía.

La gestión administrativa es la sucesión de crear y poder mantener un ambiente en que las personas o los empleados puedan trabajar en grupos y cumplir de manera responsable los objetivos o metas de una organización. Esto consiste en un proceso donde se realiza la planeación de las actividades de las empresas para poder ejecutarlos y desempeñarlos de manera correcta por lo cual se destina y organiza de una manera óptima los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

La importancia de la Administración

Para Munch (2014) la administración es el método más eficaz para la duración y competitividad de las diferentes organizaciones. La administración es muy importante puesto que permite muchas ventajas por lo que a través de sus diferentes métodos se puede lograr con una mayor ligereza, valdes y simplificación de las diferentes actividades diarias que se presentan en el trabajo, lo cual incide en la calidad y principalmente en la productividad de cualquier empresa y se lograra la estadía en el mercado.

La ocupación de ayudar a la sociedad de una manera financiera y poder mejorarla y que haya un gobierno más eficiente, depende de la gestión administrativa lo cual permite el control de las organizaciones puesto que la administración tiene que ser más compleja. El área administrativa es importante en una empresa porque aquella área determina el cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y políticos, el administrador tiene que tener el pleno conocimiento puesto que en el descansa el desarrollo económico de las empresas por lo cual es un papel muy importante por eso tiene que ser correcta.

Dimensiones de la gestión administrativa

Para Robbins (2014) La gestión administrativa permite diferentes aspectos, ciclos o trabajo puesto que cuyo intelecto es primordial para poder adaptar las normas, bases, procedimientos y los enfoque de gestión. Esto permite que la empresa tenga una idea clara de donde quiere dirigirse, que desea alcanzar o que meta quiere cumplir por lo cual permite realizar las actividades de una manera íntegra y clara. La planeación es una de las dimensiones importantes puesto que permite entender de una manera clara y precisa los objetivos que desea alcanzar las organizaciones por lo cual hay diferentes tipos de planeación.

Planificación estratégica: Contiene diferentes formas o componentes esenciales que ayudan en los procedimientos del mundo administrativo puesto que es la esencia de cualquier planificación conducida a producir o asegurar la estructura general de una organización puesto que permite añadir ventaja en las competencias administrativa. La planificación estratégica es el que le indica a las empresas el camino que deben seguir para cumplir con sus objetivos por lo que permite establecer que es lo correcto que hay que hacer.

Planificación Operativa: Son planes de corto plazo y se utiliza para poder describir las diferentes partes que conforman una organización y se crea de acuerdo con los propósitos tácticos que integran el conjunto de las diversas operaciones administrativa, y se forma en los niveles operativos. Esta planificación permite que la empresa cumpla con sus metas y que toda estrategia que la empresa tenga para competir sea posible puesto que es una base de calidad para todo objetivo.

Planificación táctica o funcional: Permite entender los proyectos que se elaboran en cada uno de los departamentos de las organizaciones con la intención de obtener un plan estratégico, puesto que dispone los pasos necesarios para ponerlo en marcha como un plan a seguir para las organizaciones. Permite conocer que es lo que debe hacer la empresa y la realización de los técnicas para poder ejecutarlo, los cuales son de corto plazo.

Precursos de la gestión administrativa

La gestión administrativa para que sea lo que en la actualidad es, existieron figuras destacadas que proporcionaron para el crecimiento de la misma. Entre aquellas figuras tenemos las más importantes:

Confucio: Filósofo, facilito diferentes instrucciones para la administración y recomendó que las empresas que emplean posiciones ya sea públicas o privadas deben comprender al país para poder solucionar sus problemas. No tener preferencias a la hora de seleccionar los empleados, las personas elegidas deben ser integras e inteligentes. Todas las personas encargadas de contratar tiene que dejar a un lado las preferencias y deber ser profesional a la hora de contratar un empleado, debe tener un amplio criterio e imparcialidad.

Adán Smith: manifestó el inicio de la división de las ocupaciones lo cual considero importante para que pueda aumentar la producción. Él tuvo la brillante idea que cada empresa tiene que tener dividida cada área de trabajo al igual que los empleados, para que los niveles de producción sean mejores y que el rendimiento de la empresa sea más rápido, proporcionando una factibilidad grande en la empresa otorgando ventajas económicas y orden en la compañía. cultura (2000).

Funciones de la gestión administrativa

Planeación: Permite determinar la planificación y cumplir los objetivos o metas que tiene dichas organizaciones. En las tareas administrativa se realiza varias actividades, como son: Idear, amplificar, seleccionar, etc. Cada organización se propone objetivos los cuales desean alcanzar, y esta función les permite primeramente hacer una planeación de que elementos necesitan para que ellos puedan lograr su propósito. Esta herramienta puede ser modificada dependiendo del entorno laboral que se presente por lo que es una guía para poder empezar.

Organización: Es el que permite aclarar y dividir las actividades. Esta función trata de establecer cuáles son los recursos necesarios para poder alcanzar los objetivos. Es un sistema que está diseñado para que las personas o empresas trabajen de una manera sistemática y así puedan cumplir con exactitud sus labores empresariales. Cabe destacar que una organización existe cuando las personas están decididas a tener una comunicación y así puedan trabajar de una forma coordinada para un bien común.

Dirección: Es la guía de las actividades diarias de una forma detallada tomando en cuenta la eficacia y el espíritu de colaboración. La dirección es importante porque es un proceso que el líder busca ejercer con sus trabajadores para poder lograr determinados fines, los cuales están integrados por un grupo social que debe tener capacidad para poder cumplir con cada una de las ordenes que el líder o la persona encargada les impone para

poder tener en claro donde desean llegar, como van a llegar y ejecutar el plan. Robbins (1996).

Ejercicio profesional

Robbins, Stephen, & Coulter (2013) Definen al ejercicio profesional como un proceso lo cual permite conocer el éxito de una organización o ya sea en la vida personal de cualquier persona. En general consiste en conocer el ejercicio profesional que realiza cada uno de los empleados para el cumplimiento de los logros a nivel individual, cuáles son sus habilidades y destrezas y en que fallan para poder conocer la deficiencia que existe ya sea grupal o individual. En la actualidad se conoce tres tipos de conductas que distinguen al ejercicio profesional:

Desempeño de las tareas: Se refiere al desempeño de las actividades y responsabilidades que aportan a la ejecución de un servicio o la producción de las obligaciones administrativas. Donde cada trabajador se ocupa de diferentes áreas y puede destacarse en sus conocimientos y principalmente si tiene la eficiencia para poder ejercerlos con cabalidad, efectuando las tareas que la empresa le exige, lo cual es de suma importancia para el crecimiento de la organización.

Civismo: Permite acciones que aportan al entorno psicológico de las empresas, como ofrecer ayuda a los demás aunque no envíen una solicitud para respaldarlos, referirse a los socios con respeto, hacer recomendaciones positivas que construyan un buen sitio de trabajo. Ante todo es la actitud que tiene que tener un trabajador en el momento que es observado por los usuarios y esto consiste en el cumplimiento de sus obligaciones y las pautas que deben seguir para poder convivir en armonía dentro del ámbito profesional.

Falta de productividad: Esto son los actos que contaminan de alguna manera a las empresas, esas conductas contienen el robo, destrucciones a las propiedades de las organizaciones, teniendo una conducta agresiva con los compañeros y faltas frecuentes. En la actualidad el problema principal que tienen la mayoría de las organizaciones es la falta de productividad en las diversas tareas que realizan los empleados por ende es importante que los líderes puedan reconocer la razón por la que un trabajador no puede cumplir de manera eficiente su trabajo.

Importancia del ejercicio profesional

Aamodt (2010) Explica que es importante evaluar el ejercicio profesional de las personas que desempeñan las actividades en las empresas. Dentro de una organización se deben validar el conocimiento de los empleados y hay que hacerlo de una manera precisa. Para poder ejercer un cargo es importante el buen manejo de la empresa y la evaluación permite conocer las capacidades de cada uno de los empleados por individual. Ser profesional es una potencia humana que permite el crecimiento del entendimiento por ende en diferentes organizaciones del mundo es importante la evaluación de las habilidades y destrezas que tienen los trabajadores para poder tener un cargo en dichas compañías.

Objetivos del ejercicio profesional

El ejercicio profesional cuenta con algunos objetivos, siendo uno de ellos aportar en el camino de las resoluciones de los recursos humanos, como son los adelantos de sueldos, despidos o transferencias. La exploración permite detectar las necesidades que tienen los empleados para poder desarrollar sus habilidades y pueda haber competencia en el ámbito laboral. El objetivo es lo que la empresa desea alcanzar de una manera profesional y esto incentiva a todos los trabajadores puesto que es un logro a conseguir. Los principales objetivos son los siguientes:

¿Qué se evalúa?

Se evalúa el desempeño y la conducta de los empleados puesto que influye en las organizaciones ya que los resultados de la evaluación son de forma individual. Esto es un proceso que diferentes empresas establecen para poder conocer el ejercicio profesional de cada empleado, es un juicio que se le impone a cada persona que conforma la compañía para poder recopilar información de importancia por ende se evalúa la destreza, táctica e ingenio de los trabajadores.

Resultados de las tareas:

En este caso se evalúa la capacidad del empleado en el área administrativa tales como los costos o las pérdidas de producción. La mezcla de inteligencia con eficiencia es una fuente primordial en las organizaciones. Después de la evaluación se obtiene los resultados de cada persona y si hubo deficiencia o que carece de conocimiento para las funciones laborales, la empresa deberá tomar las medidas necesarias puesto que no tiene el habilidad para ejercer su cargo.

Conductas:

Es muy importante una buena impresión en una organización puesto que atribuye de una manera positiva en los resultados laborales. Es complicado conocer lo que aporta cada miembro en las organizaciones, por aquella razón se evalúa la conducta del empleado puesto que la mala conducta limita el progreso de las empresas. Todas las personas que trabajan en una organización tienen que tener una buena conducta con la empresa y los usuarios para que pueda haber una buena convivencia en el ámbito laboral.

Factores que influyen en el ejercicio profesional

Satisfacción del trabajo: La satisfacción en el trabajo permite tener una actitud positiva en el ámbito laboral, puesto que si está conforme con su trabajo va a tener

pensamientos, metas y principalmente un comportamiento excelente en las organizaciones por ende la empresa cumpliría sus objetivos. Cada profesional que cumple con un cargo ya sea en una empresa pública o privada debe de sentirse bien en su área laboral para que pueda ejercer de manera eficiente con su empleo puesto que la satisfacción es importante porque podrá demostrar todas sus capacidades y la empresa cumplir sus objetivos.

Trabajo en equipo: Es importante tener en cuenta que cuando los trabajadores tienen un contacto directo con los usuarios o con las personas que necesitan un servicio, están realizando un equipo puesto que satisfacen un conjunto de necesidades que esas personas necesitan. El trabajo en equipo no es solamente con los grupos de personas que interactúan en la oficina si no también con los usuarios y principalmente con la empresa, todos en si trabajan para un fin o una meta que desea alcanzar.

Capacitación del trabajador: En toda organización los empleados necesitan una capacitación para que a la hora de prestar un servicio o brindar una información puedan realizarlos de la manera correcta, por lo tanto los programas de capacitación son esenciales en las empresas. Todo trabajador necesita capacitaciones para poder actualizar sus conocimientos o por si la empresa cambia algunos métodos ellos puedan conocerla, puesto que toda compañía tiene diferentes técnicas y por ende necesitan que cada empleado actualice sus ideas Davis, Newstrom (1999).

Métodos de evaluación del ejercicio profesional

En los métodos de evaluación del ejercicio profesional se utilizan diferentes formas para evaluar a los empleados. En diferentes empresas las personas que están a cargo de sus colaboradores se preguntan cómo se puede realizar una valoración del ejercicio profesional de los trabajadores y conocer las tácticas adecuadas para la evaluación puesto que dichas evaluaciones son importantes para cada empresa por lo cual deben ser correctas a la hora de

ejecutarlas. Para el método de evaluación del ejercicio profesional tenemos dos las cuales son:

Incidentes críticos: Esto permite la concentración y el cuidado para las diferentes evaluaciones. Por lo general las personas que se encargan de evaluar los empleados tienen que hacer una descripción de las habilidades del empleado y si como resultado tiene ineficiencia se tendrá que hacer un reporte para que ellos puedan mejorar sus fortalezas. Esto se basa a un procedimiento que se utiliza para la recolección de datos ya sea de manera directa e indirecta con los empleados.

Escala grafica de calificación: Esto es un método antiguo que se utiliza para conocer los factores del ejercicio de los trabajadores los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, los cuales se califican por medio de escalas graduadas. La escala grafica se basa en factores que están previamente definidos por ende la evaluación depende de las cualidades que se desea evaluar en el personal de trabajo, de esta manera se puede obtener una amplia aceptación de las valoraciones Dessler & Verela (2011).

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En el presente estudio de caso se aplicó el método deductivo puesto que permite partir de lo general a lo particular, lo cual permitió indagar y analizar la información adquirida por medio de la investigación efectuada de tal manera que cuenta con los recursos humanos, financieros, tecnológicos y que por medio de mecanismos y métodos se pudo recopilar la información necesaria para acercarse al problema que afecta a la agencia Banco Pichincha, se utilizó la investigación descriptiva la cual se usa para describir las características y examinar el fenómeno de estudio, de tal manera se puede conocer los aspectos más destacados de las variables estudiada.

RESULTADOS OBTENIDOS

El instrumento que fue aplicado para el presente estudio de caso fue el cuestionario, en el cual se establecieron unas series de preguntas de acuerdo a las dos variables de la temática planteada, las cuales las primeras cuatro preguntas pertenecen a la primera variable (gestión administrativa) y las otras cuatro a la segunda variable (ejercicio profesional) y las dos últimas preguntas enfocada en posible soluciones al problema con la finalidad de que puedan desarrollar sus habilidades para que puedan destacarse en el ámbito laboral.

En el presente estudio de caso se realizó una encuesta la cual fue dirigida a la agencia Banco Pichincha del cantón Vinces, por ende los resultados adquiridos han permitido reunir información relevante y definitiva para su desarrollo, en relación a la gestión administrativa y su aporte en el ejercicio profesional identificando varias situaciones de la temática planteada puesto que las personas encuestadas manifiestan que la gestión administrativa es una base importante en las empresas y que carecen de conocimiento a la hora de aplicarla causando malestar con sus compañeros y deficiencia en la empresa afectando de manera directa e indirecta en el ejercicio profesional.

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)

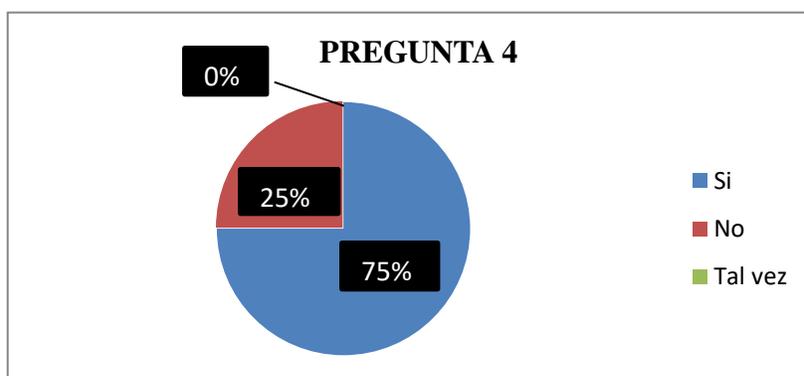
Los hallazgos más destacados que se alcanzaron a obtener en cuestión a los resultados de la encuesta aplicada son:

4 ¿Cree usted que la gestión administrativa interviene para el crecimiento en la empresa?

Tabla N.- 4 Crecimiento en la empresa

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	1	25%
Tal vez	0	0%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 4 Crecimiento en la empresa



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis:

La encuesta que se realizó dio como efecto que el 75% de las personas encuestada expresa que la gestión administrativa es un proceso que interviene en el crecimiento de la empresa mientras que el 25% manifiesta todo lo contrario.

Interpretación:

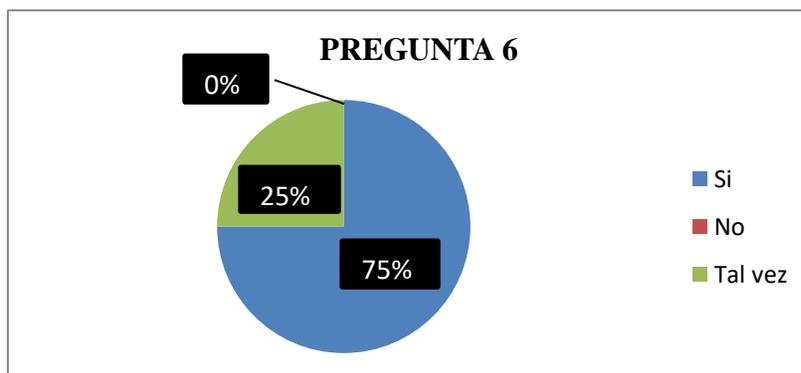
Los resultados que fueron obtenidos en esta interrogante expresa que la gestión administrativa interviene en lo que es el crecimiento de la empresa por lo cual es importante tener el conocimiento de ello, para que la empresa no esté en quiebra.

6¿Cree usted que la deficiencia en sus actividades laborales causa conflicto con su ejercicio profesional?

Tabla N.- 6 Deficiencia en sus actividades

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	0	0%
Tal vez	1	25%
TOTAL	4	100%

Grafico N.- 6 Deficiencia en sus actividades



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis:

La encuesta que fue realizada dio como resultado que el 75% manifiesta que la deficiencia de las actividades causa conflicto en el ejercicio profesional y el 25% piensa que tal vez podría haber conflicto en el ámbito laboral.

Interpretación:

El efecto que dio la encuesta en la agencia Banco Pichincha del cantón – Vinces, es que tener una deficiencia en el puesto de trabajo origina conflicto en el crecimiento del ejercicio profesional puesto que la empresa evalúa los conocimientos de los empleados por lo que hay problema a la hora de valorar.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Por motivo de las diversas situaciones que se pudieron detectar por medio de la recolección de datos la cual fue la encuesta, puesto que fue la técnica que se utilizó para obtener la información necesaria de la temática planteada, cuyo instrumento fue el cuestionario, con la finalidad de que aporten con la efectividad de la gestión administrativa y poder solucionar el ejercicio profesional de las secretarias con una buena adaptación de las habilidades, para que puedan lograr un buen desempeño se manifiesta las siguientes soluciones:

Que se implemente seminarios para los profesionales de gestión administrativa para que puedan adquirir un conocimiento más actualizado, esta propuesta se establece puesto que en la agencia banco pichincha no se realiza ningún tipo de capacitación que abarque con la administración como una herramienta principal de la empresa, es por aquello que se deben realizar seminarios para poder capacitar a las secretarias y puedan obtener

conocimiento de su área de trabajo, la capacitación deben ser trimestral para que puedan obtener conocimientos amplios y puedan ejercer su trabajo de una manera fluida y esto ayudara que ellas puedan determinar lo que conocen y desconocen.

Implementar en la agencia un plan de acción el cual debe contener métodos que resuelva cualquier conflicto que se presente en la empresa y en beneficio de todo el cuerpo empresarial, el cual debe ser en un acuerdo mutuo para mejorar la gestión administrativa, este plan de acción debe estar bien planificado y controlado para su buena ejecución recordando los intereses y principalmente las necesidades que se presentan en la gestión administrativa con el objetivo de solucionar los problemas de dicha área.

CONCLUSIONES

Del estudio e interpretación que se ejecutó, por los resultados que se obtuvieron en la encuesta aplicada a las secretarias del área de estudio, las situaciones que se detectaron y las soluciones que se plantearon para poder mejorar la problemática que se planteó en el presente estudio de caso se puede concluir que :

La deficiencia que surge en el ejercicio profesional de las secretarias de la agencia Banco Pichincha-Vinces es por falta de conocimiento de la gestión administrativa puesto que no tienen el intelecto necesario y no pueden dominar ni realizar bien su trabajo, provocando situaciones vergonzosas a la hora que los usuarios necesitan de sus servicios y poniendo a la empresa en una situación alarmante por lo que esa área no desarrolla su trabajo de una manera satisfactoria.

La gestión administrativa es una herramienta importante en el ámbito empresarial por lo que se maneja los recursos financieros, materiales y humanos de las compañías, por

lo que las secretarias que manejan dicha área deben tener el conocimiento para puedan tener un buen ejercicio profesional en la empresa, puesto que aporta en el ámbito laboral fortaleciendo las destrezas, habilidades y principalmente la eficiencia de las empleadas y el crecimiento en la compañía y satisfacción a los usuarios. La gestión administrativa es la base de toda empresa por lo que la falta de profesionalismo podría causar inconveniente, permitiendo que el ejercicio profesional de las secretarias disminuya y las buenas expectativas de la empresa las pongan en duda.

La agencia Banco Pichincha-Vinces no cuentan con seminarios especializados para poder capacitar a las secretarias y que ellas puedan actualizar sus conocimientos para que ejerzan sus labores como lo corresponde, por lo que el área de gestión administrativa no ejecuta bien sus labores profesionales y tampoco pueden cumplir con lo que la empresa le exige por falta de entendimiento y por ende malestar con sus compañeros puesto que no pueden desarrollar su labor con eficiencia.

En el área de gestión administrativa no se encuentra con profesionales capaces de poder ejercer sus funciones o que ellos motiven a los usuarios a buscar un servicio en esa empresa puesto que no pueden desempeñarlo de la manera correcta y no cuentan con un conocimiento extenso o actualizado en el área administrativa, esto afecta de una manera interna y externa por ende la empresa no puede crecer de una manera satisfactoria y principalmente de una manera profesional.

Finalmente a la agencia Banco Pichincha del cantón- Vinces se le recomienda establecer evaluadores del conocimiento y por ende conocer las capacidades de cada una de las secretarias del área de gestión administrativa, para que puedan realizar seminarios de capacitación y de esta manera fortalecer sus conocimiento y ellas puedan poner en práctica su inteligencia y destrezas y por ende ejercer sus actividades laborales de una forma eficiente. Las capacitaciones deberían ser trimestral en base de información actualizada

para que las secretarias puedan conocer cualquier temática de su área y así poder brindar cualquier ayuda a los usuarios y poder ejercer un buen ejercicio profesional a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Aamodt, M. (2010). Organizacional un enfoque aplicado. En *Psicología Industrial*. México D.F.

Coulter. (2014). Administración. México.

cultura, C. d. (2000). Historias locales .

Dessler, G., & Verela, R. (2011). Administración de Recursos Humanos . México .

Ferrando. (2008). *Gestión administrativa*. Valencia- España.

Munch. (2014). Administración. En Munch, *Administración: Gestión Organizacional enfoques y procesos administrativo* (2da Edición ed.). México.

Newstrom. (199). Desempeño laboral. En Newstrom. México.

Robbins. (1996). Fundamentos de administración . Puebla- México .

Robbins, Stephen, P., & Coulter. (2013). Administración. En *Un empresario competitivo*. México.

ANEXOS

ANEXO N.-1

**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA AGENCIA BANCO
PICHINCHA-VINCES**

SELECCIONE LAS RESPUESTAS QUE USTED CONSIDERE ADECUADA

1 ¿Cree usted que el mal manejo de la gestión administrativa cause conflicto con los usuarios?

SI	
NO	
TAL VEZ	

2 ¿Cree usted que puede desenvolverse en toda el área de gestión administrativa?

SI	
NO	
TAL VEZ	

3 ¿Cree usted que la empresa cuenta con un buen manejo en el área administrativa?

SI	
NO	
TAL VEZ	

4 ¿Cree usted que la gestión administrativa interviene para el crecimiento en la empresa?

SI	
NO	
TAL VEZ	

5 ¿Cree usted que la deficiencia en la empresa se debe por el ejercicio profesional?

SI	
NO	
TAL VEZ	

6¿Cree usted que la deficiencia en sus actividades laborales causa conflicto con su ejercicio profesional?

SI	
NO	
TAL VEZ	

7¿Cree usted que la empresa cuenta con métodos para resolver cualquier deficiencia del ejercicio profesional de sus empleados?

SI	
NO	
TAL VEZ	

8¿Cree usted que si dominara bien la gestión administrativa tuviera un buen ejercicio profesional?

SI	
NO	
TAL VEZ	

9¿Cree usted que son necesarias las capacitaciones para tener un buen ejercicio profesional?

SI	
NO	
TAL VEZ	

10¿Cree usted que la empresa necesita un plan de acción para poder resolver cualquier deficiencia del área de gestión administrativa?

SI	
NO	
TAL VEZ	

ANEXO N.- 2

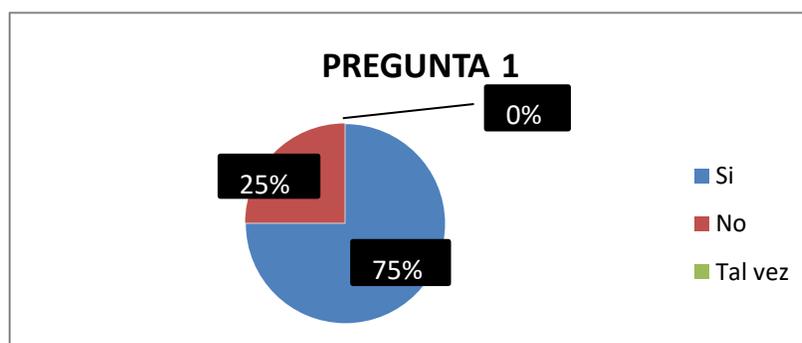
Tabulación de la encuesta realizada a las secretarias de la agencia Banco Pichincha-Vinces

1 ¿Cree usted que el mal manejo de la gestión administrativa cause conflicto con los usuarios?

Tabla N.- 1 Gestión administrativa

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	1	25%
Tal vez	0	0%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 1 Gestión administrativa



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis

La encuesta que se realizó dio como resultado que el 75% de las secretarias piensan que el mal manejo de la gestión administrativa cause problema mientras el 25% piensa que no causa conflicto.

Interpretación

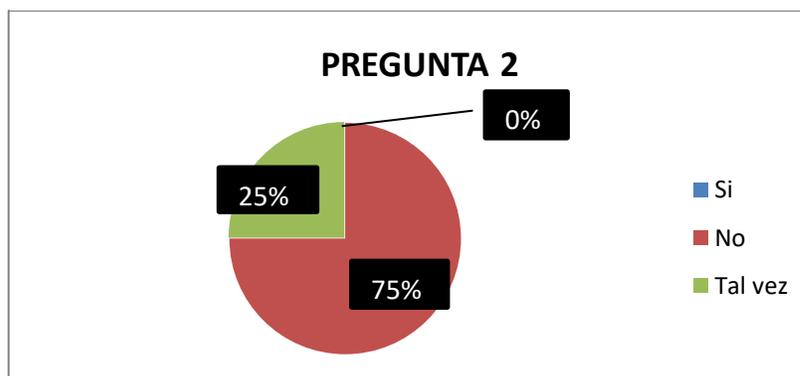
Los resultados que se obtuvieron en esta interrogante es que el mal manejo de la gestión administrativa causa conflicto a la hora de brindar un servicio a los usuarios.

2 ¿Cree usted que puede desenvolverse en toda el área de gestión administrativa?

Tabla N.- 2 Área de gestión

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	3	75%
Tal vez	1	25%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 2 Área de gestión



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis

Los resultados obtenidos en la encuesta manifiestan que el 75% no puede desenvolverse en el área de gestión administrativa, mientras que el 25% manifiesta que tal vez podría desenvolverse.

Interpretación

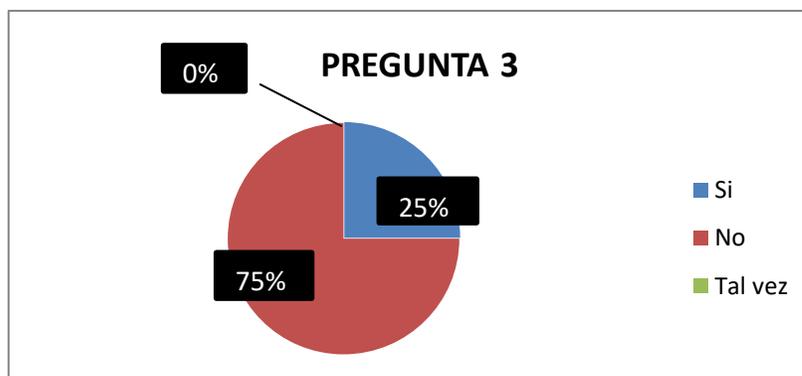
Los resultados que se obtuvieron de la interrogante manifiesta que no pueden las secretarías desenvolverse en toda el área de gestión administrativa por falta de conocimiento.

3 ¿Cree usted que la empresa cuenta con un buen manejo en el área administrativa?

Tabla N.- 3 Área administrativa

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	25%
No	3	75%
Tal vez	0	0%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 3 Área administrativa



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis

Los resultados de la encuesta manifiestan el 75% que la agencia Banco pichincha vines tiene un mal manejo de la gestión administrativa mientras que el 25% expresa que si hay un buen manejo.

Interpretación

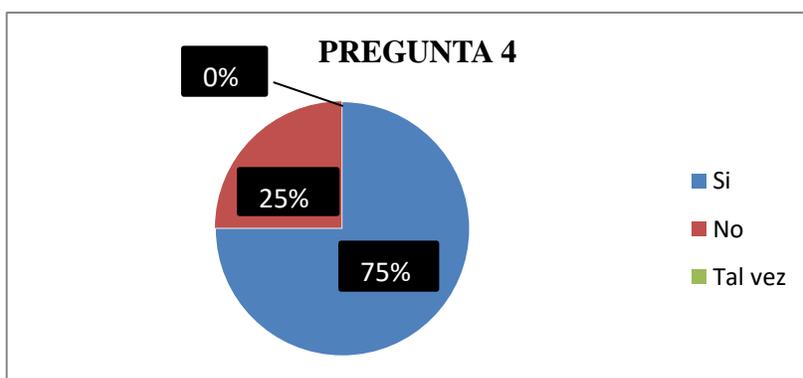
Los resultados de la interrogante es que en la agencia Banco Pichincha. Vinces existe un mal manejo de la gestión administrativa.

4 ¿Cree usted que la gestión administrativa interviene para el crecimiento en la empresa?

Tabla N.- 4 Crecimiento en la empresa

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	1	25%
Tal vez	0	0%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 4 Crecimiento en la empresa



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis:

La encuesta que se realizó dio como efecto que el 75% de las personas encuestada expresa que la gestión administrativa es un proceso que interviene en el crecimiento de la empresa mientras que el 25% manifiesta todo lo contrario.

Interpretación:

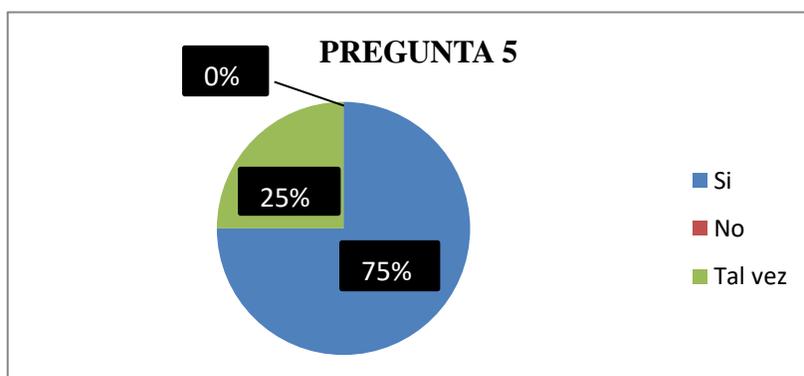
Los resultados que fueron obtenidos en esta interrogante expresa que la gestión administrativa interviene en lo que es el crecimiento de la empresa por lo cual es importante tener el conocimiento de ello, para que la empresa no esté en quiebra.

5 ¿Cree usted que la deficiencia en la empresa se debe por el ejercicio profesional?

Tabla N.- 5 Ejercicio profesional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	0	0%
Tal vez	1	25%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 5 Ejercicio Profesional



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis

La encuesta realizada dio como resultado el 75% de la empresa manifiesta que la deficiencia de la empresa se debe al ejercicio profesional mientras que el 25% manifiesta que no se debe al ejercicio profesional.

Interpretación

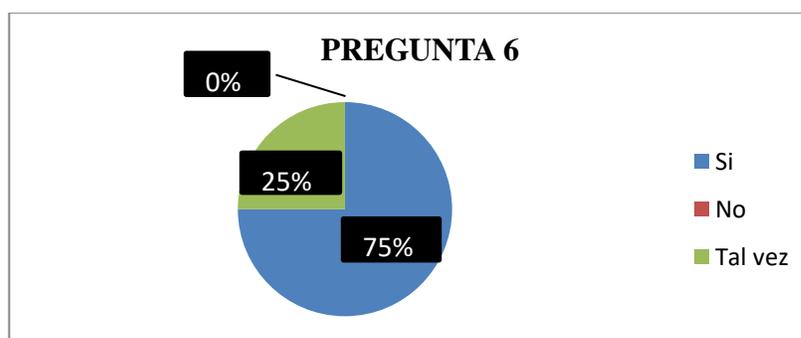
La respuesta de la interrogante manifiesta que la deficiencia que existe en la empresa se debe al ejercicio profesional de las secretarías.

6¿Cree usted que la deficiencia en sus actividades laborales causa conflicto con su ejercicio profesional?

Tabla N.- 6 Deficiencia en sus actividades

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	0	0%
Tal vez	1	25%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 6 Deficiencia en sus actividades



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis:

La encuesta que fue realizada dio como resultado que el 75% manifiesta que la deficiencia de las actividades causa conflicto en el ejercicio profesional y el 25% piensa que tal vez podría haber conflicto en el ámbito laboral.

Interpretación:

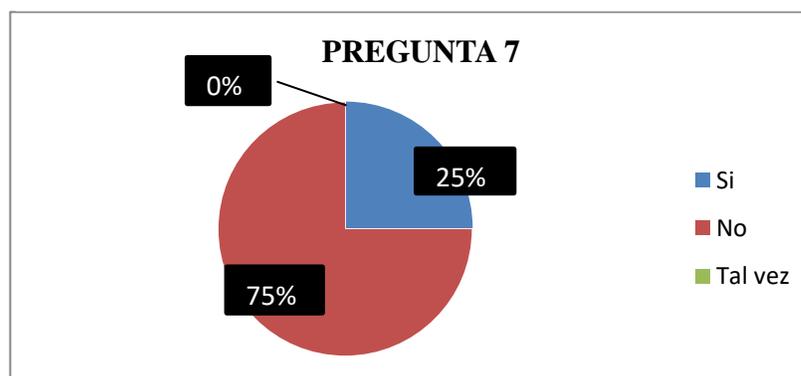
El efecto que dio la encuesta en la agencia Banco Pichinchan del cantón – Vinces, es que tener una deficiencia en el puesto de trabajo origina conflicto en el crecimiento del ejercicio profesional puesto que la empresa evalúa los conocimientos de los empleados por lo que hay problema a la hora de valora.

7¿Cree usted que la empresa cuenta con métodos para resolver cualquier deficiencia del ejercicio profesional de sus empleados?

Tabla N.- 7 Métodos para resolver

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	25%
No	3	75%
Tal vez	0	0%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 7 Métodos para resolver



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis

La encuesta tuvo como resultado que el 75% manifiesta que la empresa no cuenta con métodos para resolver cualquier deficiencia de los empleados mientras que el 25% manifiesta que si tienen métodos.

Interpretación

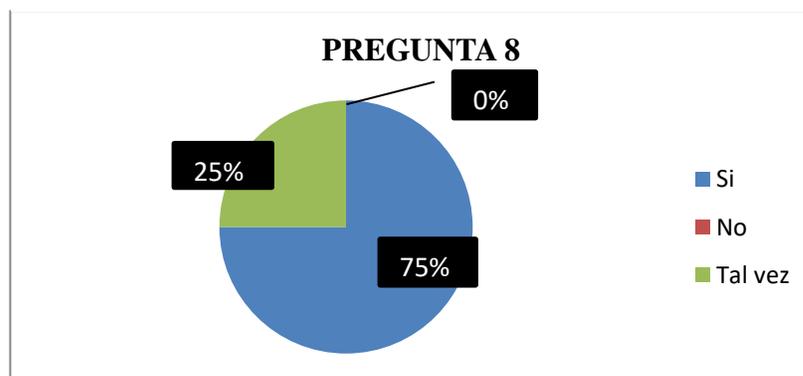
La encuesta de la interrogante dio como resultado que la agencia Banco Pichincha no cuenta con métodos para poder resolver cualquier deficiencia del ejercicio profesional de las secretarías.

8¿Cree usted que si dominara bien la gestión administrativa tuviera un buen ejercicio profesional?

Tabla N.- 8 Ejercicio profesional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	0	0%
Tal vez	1	25%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 8 Ejercicio profesional



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis

La encuesta dio como resultado que el 75% de las secretarias considera que si dominara bien la gestión administrativa pudiera tener un buen ejercicio profesional mientras que el 25% dice que tal vez podría tener un buen desempeño.

Interpretación

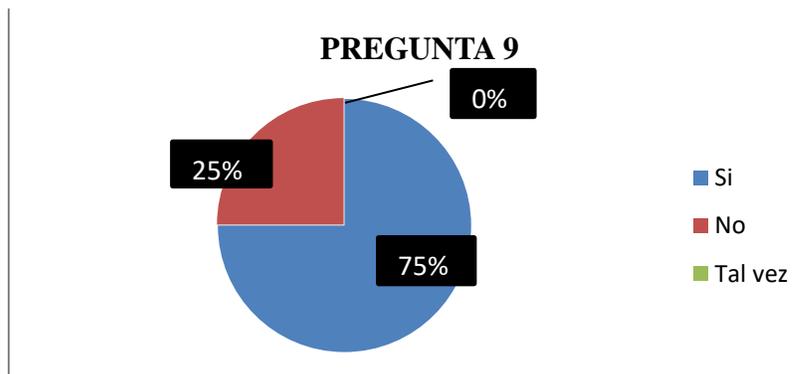
La encuesta interrogante dio como resultado que las secretarias no dominan la gestión administrativa y por ese motivo no tienen un buen ejercicio profesional.

9¿Cree usted que son necesarias las capacitaciones para tener un buen ejercicio profesional?

Tabla N.- 9 Ejercicio profesional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	1	25%
Tal vez	0	0%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 9 Ejercicio profesional



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis

La encuesta que se realizó dio como resultado que el 75% considera que necesitan capacitaciones mientras que el 25% considera que no necesitan capacitación.

Interpretación

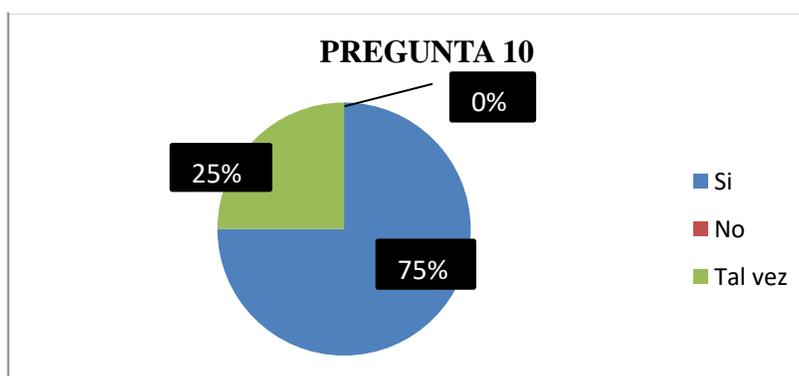
La respuesta de la interrogante dio como resultado que las secretarias consideran que necesitan capacitaciones para poder desenvolverse en la gestión administrativa.

10¿Cree usted que la empresa necesita un plan de acción para poder resolver cualquier deficiencia del área de gestión administrativa?

Tabla N.- 10 Plan de acción

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	0	0%
Tal vez	1	25%
TOTAL	4	100%

Gráfico N.- 10 Plan de acción



Fuente: Elaborado por Leonela Cedeño

Análisis

La encuesta dio como resultado que el 75% considera que la empresa necesita un plan de acción mientras que el 25% considera que tal vez.

Interpretación

La interrogante dio como resultado que las secretarías de la gestión administrativa consideran que es necesario que la empresa tenga un plan de acción para poder resolver cualquier deficiencia en la empresa.

ANEXO N.- 3



Con mi tutora corrigiendo mi estudio de caso



Agencia Banco Pichincha



Encuesta realizada a secretarias



Encuesta realizada a secretarias



Encuesta realizada a secretarias



Encuesta realizada a secretarias