



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



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

PROBLEMA:

CALIDAD ADMINISTRATIVA PÚBLICA Y SU APOORTE A LA GESTIÓN LABORAL
DE LAS SECRETARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA.

AUTORA:

GINGER PAMELA BAJAÑA TORRES

TURORA:

ING. KERLY JAZMÍN FEJOO ROJAS, Msc

BABAHOYO – 2021

RESUMEN

El presente relato investigativo tiene por nombre la calidad profesional administrativa y su aporte a la gestión laboral de las secretarías. Por lo cual se pudo observar las destrezas y carencias que presentan las secretarías en sus actividades diarias en relación a las órdenes y necesidades del departamento de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Baba, escenario donde se realiza la presente investigación; como objetivo general, “determinar la calidad administrativa pública y su aporte a la gestión laboral de las secretarías en el departamento de planificación del gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba”. Los recursos metodológicos de recolección de la información fueron de tipo, descriptiva y, la metodología aplicada fue método deductivo mismos que permitieron la confrontación de las distintas teorías que fueron seleccionadas y validadas para describir las variables y estructurar el sustento teórico. También se consideró una población, de 30 personas involucradas en la problemática. Para ello se aplicó la siguiente técnica que fue encuesta online para esto el cuestionario constó de 10 preguntas que fueron los instrumentos que sirvieron para obtener la información requerida para la investigación, a través de los resultados arrojados se permitió el análisis de las respuestas dadas por los usuarios, teniendo como conclusión que la problemática planteada se evidencia en el desarrollo del presente documento.

Palabras claves: Desarrollo, Destrezas, Gestión, Laboral y Calidad.

ABSTRACT

The present investigative report has as its name the administrative professional quality and its contribution to the labor-management of the secretaries. For which it was possible to observe the skills and deficiencies that the secretaries present in their daily activities concerning the orders and needs of the Planning Department of the Decentralized Autonomous Government of Baba town, a scenario where the present investigation is carried out; as a general objective, "to determine the public administrative quality and its contribution to the labor-management of the secretaries in the planning department of the decentralized autonomous government of Baba town". The methodological resources for the collection of the information were descriptive and the methodology applied was the deductive method, which allowed the confrontation of the different theories that were selected and validated to describe the variables and structure the theoretical support. A population of 30 people involved in the problem was also considered. For this purpose, the following technique was applied, which was an online survey for which the questionnaire consisted of 10 questions that were the instruments used to obtain the information required for the research, through the results obtained it was possible to analyze the answers given by the users, having as a conclusion that the problem raised is evident in the development of this document.

Key words: Development, Skills, Management, Labor and Quality.

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	4
SUSTENTO TEÓRICO	4
Calidad Administrativa	4
Empatía	6
Gestión Laboral	7
Gestión laboral de las secretarias	8
Competencias secretariales	9
Capacidades secretariales	9
El aporte profesional de las secretarias en la gestión laboral	10
El desarrollo profesional de la secretaria	10
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	11
RESULTADOS OBTENIDOS	12
SITUACIONES DETECTADAS	12
SITUACIONES PLANTEADAS	15
CONCLUSIONES	16
RECOMENDACIÓN.....	17
BIBLIOGRAFÍA	18
ANEXOS	19

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está basada en la problemática de la calidad administrativa pública y su aporte a la gestión laboral de las secretarías en el Departamento de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba. En la que se pudo observar diferentes aciertos y a su vez carencia que muestran en dicha institución, en consecuencia, se da a conocer las observaciones a continuación como opción para mejorar las actividades secretariales de la institución.

Para la presente investigación la línea de investigación es: *Gestión de Administración Pública* con la sub-línea: *Administración Pública y su incidencia laboral* de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe. El trabajo de titulación, se enfoca en la calidad administrativa pública y su aporte a la gestión laboral de las secretarías cuyo escenario investigativo es el Departamento de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba. Cabe indicar, que a las secretarías ahora son conocidas como analistas, según la actual clasificación de puestos.

Por lo tanto, es necesario determinar la calidad administrativa pública dentro del escenario citado, en lo relacionado a confiabilidad y empatía respectivamente con la finalidad de contar con una administración pública de calidad, en lo referente a: presentación de los empleados, instalaciones físicas amplias y funcionales, disponibilidad de equipos de última tecnología, garantía de los procedimientos y acciones, cumplimiento de la normativa vigente, entrega oportuna de los requerimientos, porque de lo contrario, el incumplimiento de lo antes indicado, es la evidencia o reflejo de una inadecuada calidad de la administración pública.

De igual manera se debe determinar la gestión laboral de las secretarías(os) en lo vinculado a: importancia, competencias, capacidades, aporte y desarrollo secretariales, esto favorecerá la calidad de la administración pública. La metodología aplicar es por medio de la técnica de la encuesta, la cual será online por la situación de la pandemia o emergencia sanitaria mundial, se utilizará como instrumento el cuestionario con la escala de medición de Likert para

posteriormente procesar los datos obtenidos y a través de los hallazgos detectados plantear alternativos de solución a la problemática planteada.

Por último, dentro del proyecto se evidencia que en el departamento de Planificación del GAD Municipal del cantón Baba, se puede detectar que son pocas las falencias y el desconocimiento sobre el manejo de la tecnología moderna, Además los sistemas de archivos que manejan, los documentos que redactan son estructurados, precisos y con excelente ortografía, la organización es adecuada y garantizan la conservación de la información del departamento, lo cual beneficia a la institución en general.

DESARROLLO

El presente estudio de caso, se desarrolló en la Noble y Torera ciudad de Baba, específicamente en el Departamento de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) del cantón Baba que fue creado en 1824 y en 1970 empezó a funcionar el departamento en mención. El cual, tiene las competencias de: planificar el desarrollo cantonal, controlar y gestionar el uso de suelo, aprobar planes y proyectos, aplicar en Plan de Ordenamiento Territorial cantonal, entre otras atribuciones.

A criterio de la autoridad departamental, el trabajo de las secretarías se desarrolla en forma coordinada, tanto dentro y fuera del departamento para atender a setecientos cincuenta usuarios aproximadamente durante el mes; con un promedio de atención diario de treinta usuarios que en gran porcentaje corresponden a la zona rural. Por medio de la encuesta en línea, se evidencian situaciones problemáticas como: utilización de la vestimenta inadecuada, mejoramiento de las instalaciones físicas, organización interna, uso de equipos de última tecnología, seguimiento de los trámites, entre otras.

JUSTIFICACIÓN

En el Departamento de Planificación se debe establecer las acciones a realizar en forma conjunta con cada uno de los departamentos en relación a las necesidades institucionales y cantonales, particularmente sobre el ordenamiento territorial, así como el establecimiento limítrofe con otros cantones, uso de suelo y otras competencias.

La presente investigación es de suma **importancia** porque se obtuvo en forma precisa la opinión por parte de los usuarios, acerca de la calidad administrativa en relación al trabajo realizado por las secretarías. Para comprobar, si existe incumplimiento en la aplicación de los protocolos establecidos por la autoridad municipal dentro del marco legal vigente en lo correspondiente al departamento de planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal “GAD” del cantón Baba.

La calidad Administrativa y la Gestión Laboral secretarial es de gran **aporte** no solo para el Departamento de Planificación si no para las demás áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Baba, ya que al identificar las falencias y a su vez mejorar las mismas, los resultados positivos serán de forma general en toda la Institución y esto servirá de gran ayuda para optimar la atención a los usuarios y brindar respuesta de manera inmediata y eficaz.

Como resultado del estudio de caso, son **beneficiadas** las secretarías del área de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba, porque al detectar determinados problemas se propondrán alternativas para mejorar la calidad administrativa y la mejora de la gestión laboral de las secretarías y a su vez al desenvolverse de manera objetiva, con esto el trabajo de las secretarías tendría un rol fundamental dentro de las instituciones públicas o privadas.

La presente investigación es **factible** de realizar porque cuenta con la participación y colaboración de las autoridades municipales “JEFE DE PLANIFICACIÓN”; ya que tenemos los instrumentos tecnológicos, la información publicada por diferentes autores ya sea en libros, revistas, páginas web, entre otros, que procedan de fuentes verídicas y fundamentalmente de los usuarios de este departamento a quienes, se aplicará el instrumento de recolección de datos.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad administrativa pública y su aporte a la gestión laboral de las secretarías en el departamento de planificación del gobierno autónomo descentralizado del cantón Baba.

El objetivo principal de esta investigación es determinar la calidad administrativa pública y su aporte a la gestión laboral de las secretarías en el departamento de planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba. Cuyo fin es planificar el desarrollo cantonal, controlar y gestionar el uso de suelo, aprobar planes y proyectos, aplicar en Plan de Ordenamiento Territorial cantonal, beneficiando así a los habitantes del Cantón Baba.

SUSTENTO TEÓRICO

Calidad Administrativa

“La administración pública no tiene por objetivo obtener beneficios, esto hace que no se les dé la suficiente importancia a factores claves como la mala calidad en la gestión y en la atención al cliente” (Fernandez, 2015). Además, para las autoridades institucionales, es importante una disposición administrativa existente dentro la institución que dirigen, y de manera especial, la atención y los requerimientos de los usuarios internos y usuarios externos.

Una de estas herramientas son los sistemas de gestión de calidad que se utilizan para garantizar que los bienes y servicios que se producen satisfagan las expectativas de sus usuarios y que los procesos que se utilizan para desarrollarlos cumplan con los objetivos planteados y sean los más eficientes (Fernandez, 2015).

Las cualidades de la una correcta administración pública son; honestidad, aptitud y cualificado en su desempeño, además ser un líder quien está llamado a transformar la sociedad y la cultura, dada la preparación que recibe durante los estudios. Uno de los componentes más significativos dentro de la administración pública reside en la disposición de servicio a los demás, basados en la formación que ha adquirido, por último la administración pública tiene como objetivo la capacidad y ejercicio en técnicas de Gestión laboral y Administración Pública, con la particularidad de ser multidisciplinario y con la práctica de desempeñar las labores que realizan los funcionarios de las administraciones públicas y de cualquier institución pública.

Es importante recordar el artículo 227, de nuestra constitución ecuatoriana: “Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008, 2008, p. 117).

Entonces, que entendemos por calidad o mejor dicho que es la calidad, en este sentido (Gonzales, 2017) comparte: “En cuanto a la definición del término de Calidad, la Norma ISO 8402 hace relación a lo que los clientes esperan; a sus deseos, a las características del producto o servicio y a la correspondencia entre las unas y las otras, para concluir en cuanto a calidad se hace referencia a dar un servicio eficaz de acuerdo a los lineamiento y servicios que ofrece o presta la empresa por tal motivo es la habilidad para efectuar el servicio propuesto de forma ágil, segura y precisa”.

Por lo citado, en los párrafos anteriores, es indiscutible de la necesidad de contar con una administración pública de calidad, la cual debe conservar determinadas características que la llevan a conceder bienes y servicios de calidad, lo cual, es lo que se espera recibir en el Departamento de Planificación del GAD del cantón Baba. Este hecho se podría sintetizar en la siguiente cita:

Que la Administración Pública se basa en una organización de excelencia, con personal competente, con procedimientos claros, sencillos y con servicios que se brinden de mejor manera, con menor tiempo. En definitiva, que el ciudadano observe que sus aportaciones están siendo aplicadas de la manera correcta. (Gonzales, 2017).

Según Cecilia Bembibre afirma que “La administración pública es un elemento especialmente importante en lo que respecta al correcto funcionamiento de un Estado ya que es gracias a las acciones que se realizan a través de estos organismos que se consiguen poner en práctica todas las decisiones que se toman. La administración pública existe desde aproximadamente el mismo tiempo que los mismos Estados y esto es así porque sin ella no podrían trabajar correctamente” (Bembibre, 2016).

Por tal razón es de vital importancia la administración pública ya que es una herramienta que sirve de guía para ejecutar los diversos procesos que se presentan dentro de los organismos del estado para dar respuesta a las demandas o necesidades del colectivo.

Empatía

Según (Fernandez, 2015) dice que cuando se refieren a la empatía, la definen de la siguiente manera: “La empatía se ha definido como la adopción del estado afectivo de la persona con quien se está interactuando”. Y sobre el mismo tema que la empatía permite al empleado o trabajador que atiende al usuario percibir su realidad y por ende la necesidad y

exigencia del trámite o gestión a realizar. En este sentido cuando una secretaria o secretario general tiene empatía entre sus usuarios o beneficiarios se entiende de la siguiente manera: “Capacidad de empatía para “sintonizar” con las expectativas del cliente”.

Gestión Laboral

Refiere (Albornoz, 2020) que “La gestión laboral realmente es uno de los factores más importantes para que un negocio sea eficiente y rentable. Es por eso que a las empresas se les designa el rol de personas, porque, a fin de cuentas, de ahí parte la clave realizar una adecuada administración del capital humano ya que esta es la materia prima en cuanto a gestión laboral. En la actualidad la mayoría de organismos requieren un mejor conocimiento en lo que a la gestión laboral encierra, ya que tiene cada vez más cambios y demanda a determinar de un modo apropiado cuáles serán las necesidades principales y responsabilidad de las secretarías, estos aspectos se asocian directamente con el desempeño laboral en los empleados de cualquier entidad pública”.

La función de la secretaria está centrada en la atención que debe dar a las disposiciones de las autoridades de la institución en la que labora, así como el servicio que presta a los usuarios que asisten hasta esas instituciones en busca de información, documentos o a realizar algún trámite.

Con lo expuesto, podemos definir a la gestión laboral como las habilidades y destrezas para la práctica de las funciones dentro del sector público y privado, que deben de tener en este caso especialmente las secretarías, que apoyadas en su forma profesional o en su defecto en las experiencias adquiridas por los años de servicio. Además, el beneficio y ocupación de los empleados de una institución pública tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita apoyar con las metas planificadas.

Ahora en relación a la gestión laboral que se desarrolla en una empresa, en el sitio web de (Cubino, 2001) publica:

La gestión laboral de empresas se ocupa tanto de las cuestiones netamente administrativas (nóminas, vacaciones, actualización de datos...) como de todo lo relacionado con el contexto del empleado en la compañía (organigrama, formación, clima laboral. Para puntualizar lo compartido en el sitio web: “Por gestión laboral concebimos la atención que la empresa presta a todos los procesos afines con la administración de los Recursos Humanos”. Es decir, la idea de la investigación, también se concentra, en la atención que el departamento de planificación les da a las secretarias como recurso humano del Municipio de Baba.

Gestión laboral de las secretarias

(Advice, 2019) afirma que, la gestión laboral de las secretarias están enmarcadas en instaurar una forma de beneficio de acciones que se efectúan, se conciben como talentos innatos, naturales, pero la verdad es que también pueden ser asimilados o perfeccionados: una persona puede nacer con un talento propio, también constituyen “La adquisición de habilidades y es uno de los objetivos más significativos del proceso en el dominio de operaciones, que permiten una ordenación legítimo de la actividad realizada, lo que permite alcanzar la máxima eficiencia en su trabajo, es de fundamental jerarquía que la Secretaria, debe contar con cualidades humanas y éticas que les hagan amables, respetuosas, de criterio para la toma de decisiones”.

Por consiguiente, las secretarias requieren conocer lo que sucede dentro de la empresa; por lo cual instaura una relación comunicativa y un continuo contacto con todas las áreas y miembros de la organización o empresa; lo que admite que se archive la relación laboral con la empresa, lo que implica gestionar la fuerza de trabajo a través de habilidades para direccionar hacia las acciones eficaz.

Competencias secretariales

Este concepto de competencias secretariales es muy común en diferentes campos laborales que parten de una dirección diferente al tradicional, exactamente se refieren al compromiso a desempeñar, para (Abad, 2019) reflexiona: “Al considerar competencias, no se parte de los puestos de trabajo sino de las peculiaridades y los procedimientos de las personas que efectúan con eficacia las labores propias de un puesto de trabajo”. Haciendo un énfasis más profundo acerca de las competencias la misma autora indica que: “las competencias consistirían en impulsos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, instrucciones, capacidades cognitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo”.

Capacidades secretariales

Adaptarse a los nuevos ambientes laborales y a ambientes no previstos por medio de la comunicación y de otros atributos está dentro de las capacidades laborales que debe conservar una secretaria, al respecto (Alava, 2017) sostiene que: “las capacidades laborales como son el liderazgo, la comunicación, toma de decisiones, etc.”

Anexo a lo citado, (Alava, 2017) determina que: las capacidades laborales vienen hacer el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicables al desempeño laboral donde todo trabajador ejecuta en una función productiva a partir de las exigencias de calidad y validez esperados por el sector productivo.

En otras palabras, las capacidades laborales establecen el beneficio laboral de los empleados municipales y, por ende, de las secretarias por medio del conocimiento, experticia y demás actitudes que pueden ser estimadas, tanto por los jefes departamentales, autoridades y los usuarios.

El aporte profesional de las secretarias en la gestión laboral.

(Alava, 2017) afirma que “El aporte profesional de las secretarias que trabajan en las organizaciones o empresas del sector público, se identifican por el cumplimiento de las actividades administrativas desenvueltas con eficiencia y eficacia, indicando en cada actividad prontitud, pericia y destrezas que aprueban su desempeño como excelente. Su trabajo que se manifiesta a través de las requerimientos y necesidades del mundo actual, que solicitan a profesionales comprometidas, competitivas, proactivas, con capacidad de crear, innovar y efectuar ideas, que representan la carta del éxito para el beneficio del progreso institucional”

Según Alfaro afirma que “De la misma manera, el aporte profesional de las Secretarías tiene su incidencia en el desarrollo institucional, lo que accede a conocer que las acciones administrativas que desarrolla la profesional en ocupación de secretariado son sumamente importantes. El desarrollo profesional al crecimiento, al cambio, a la prosperidad que se realiza a lo largo del profesionalismo de aquellas personas que se brindan a sus relativas funciones. Es el seguimiento por el que las personas se administran a través de una serie de elementos caracterizados por distintas funciones de desarrollo, actividades y relaciones, entre otras variables las cuales dependen del desarrollo de este contexto, la institución, la experiencia profesional y edad del individuo, de tal forma, los cambios y exigencias sociales” (Alfaro, 2011).

El desarrollo profesional de la secretaria.

Menciona el autor (Salas, 2010) lo siguiente “La modificación más se han trazado en Diversos países en estos último tiempo es la calidad de la Conformación y superación de los recursos humanos, este proceso está claramente relacionado con los innovaciones políticas, económicas y sociales que han producido en varios países, donde la evolución social de la ciencia, la técnica, la práctica y la investigación, se han visto en el responsabilidad de emplear no en un discurso o introducción , sino también en la Realización efectiva en los Aspectos de eficacia, calidad y requerimiento en las actividades.”

De la misma forma, resulta importante reflexionar sobre desarrollo profesional es un proceso constante de tres fases: valoración, dirección y desarrollo; la primera, se identifica es la cualificación, los beneficios y los valores del empleado, estas se pueden realizar por los propios trabajadores, la empresa o ambos. La segunda, establece la carrera que anhelan hacer los trabajadores, también los procesos que se convendrán consumir como objetivos. La tercera, consiste en principiar e idear actividades para optimizar el progreso de los empleados y sus posibilidades de desarrollo. (Salas, 2010)

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el este estudio de caso se utilizó el tipo de investigación descriptiva debido a que es la más propicia para definir y alcanzar los objetivos planteados. Mediante esta se pudo recolectar información ya publicada por diferentes autores ya sea en libros, revistas, entre otros, que procedan de fuentes verídicas para así garantizar una investigación bien desarrollada y con bases fundamentadas de acuerdo a la problemática previamente establecida. Al utilizar este tipo de investigación se puede indagar con más profundidad y precisión en torno al tema planteado e interpretar y analizar la realidad de la problemática a través de documentos y otras fuentes de información.

El método deductivo se basó en la indagación de la calidad administrativa pública y su aporte en la gestión laboral de las secretarías. Y así determinar el trato a los ciudadanos, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales para poder llegar a la conclusión que involucre como esto está causando conmoción en el mundo laboral de las auxiliares administrativas y todos esos demás casos.

El instrumento para el proceso de recolección de datos se implementó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario con la escala de valoración de Likert que contempla la siguiente escala de medición, tanto cualitativa como cuantitativa: Nunca (N), En Ocasiones (O), Con Frecuencia (CF), Casi Siempre (CS), Siempre (S). Por medio de ella se conocerá el punto de vista de las personas encuestadas. Para concluir, en el presente estudio de caso, el escenario de estudios corresponde al cantón Baba perteneciente a la provincia de Los Ríos. La encuesta será vía online dirigida a treinta usuarios del departamento de planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baba.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos este estudio de caso sobre calidad administrativa pública y su aporte en la gestión laboral de las secretarías en el departamento de planificación del GAD de Baba, dedicada a la atención al público. Los datos recolectados a través de la aplicación de la encuesta en línea a los usuarios que van a realizar sus trámites al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Baba refleja como resultado que en este lugar se presenta un desacuerdo sobre la vestimenta adecuada de las secretarías, una mala infraestructura en el área de planificación, no se considera que las secretarías gestionen un ambiente laboral adecuado. Y que la administración que realizan los empleados no contribuye al desarrollo de los objetivos del Gad Municipal Baba.

SITUACIONES DETECTADAS

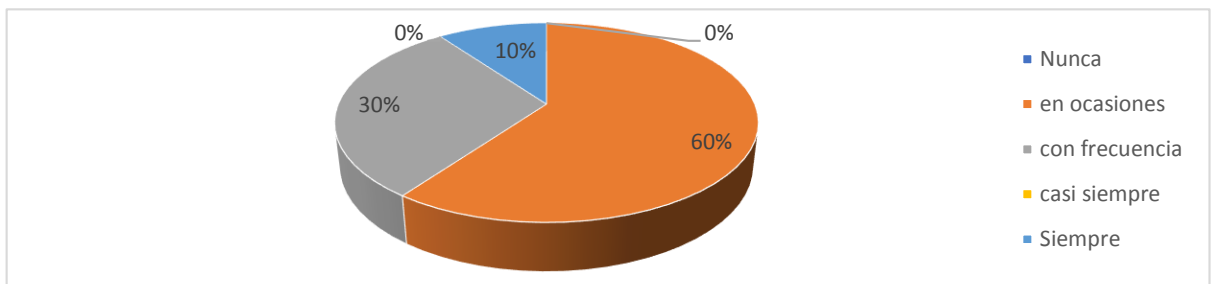
La encuesta presentada en esta investigación fue realizada de manera online a treinta usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Baba. Por medio de la aplicación de la encuesta se ha llegado a recolectar la información más relevante para visualizar en esta problemática. De las diez preguntas planteadas en la encuesta elaborada, se han utilizado dos de ellas como referencia para analizarlas debido a que son las más significativas de esta investigación.

1. ¿Piensa usted que la administración pública que se realiza en el GAD Municipal de Baba dentro del departamento de planificación, favorece las necesidades que presentan los usuarios?

Calidad Administrativa

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	0	0%
en ocasiones	15	60%
con frecuencia	10	30%
casi siempre	0	0%
Siempre	5	10%
Total	30	100%

¿Piensa usted que la administración pública que se realiza en el GAD Municipal de Baba dentro del departamento de planificación, favorece las necesidades que presentan los usuarios?



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

Análisis

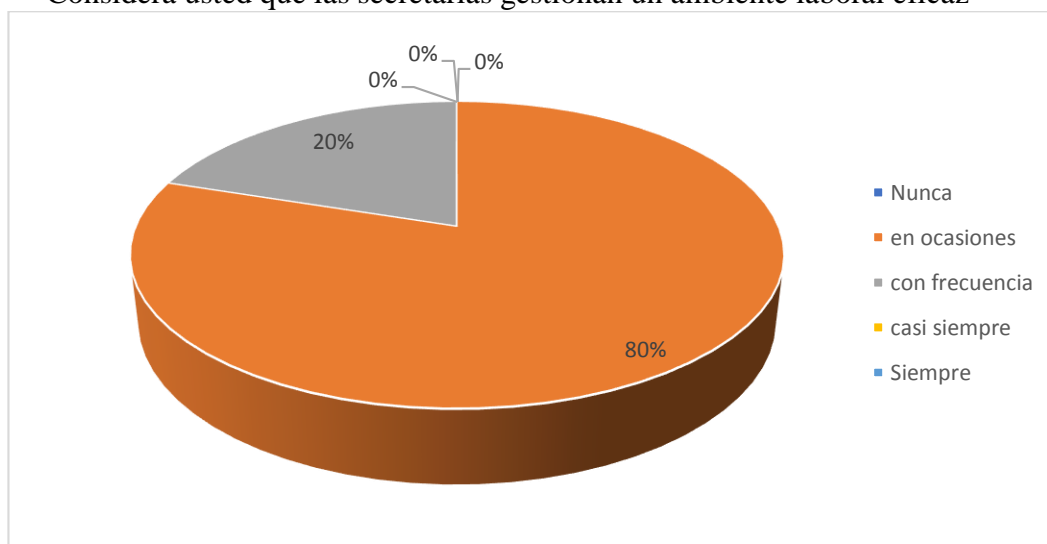
Entre los usuarios encuestados un 60% dice que en ocasiones la administración que realizan los empleados contribuye al objetivo del GAD Municipal Baba, un 30% dicen que la administración si contribuye con el objetivo, y el otro 10% dicen que siempre contribuye con la situación planteada.

2. Considera usted que las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz.

Gestión laboral de las secretarias.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	0	0%
en ocasiones	20	80%
con frecuencia	10	20%
casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Considera usted que las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

Análisis.

El resultado que reflejan las encuestas, es que un 80% dicen que en ocasiones las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz, y el otro 20% dice que con frecuencia las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz.

SITUACIONES PLANTEADAS

La calidad administrativa pública y su aporte a la gestión laboral de las secretarías en el Departamento de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, debe buscar la mejora en la calidad administrativa. Las secretarías deben desarrollar destrezas conforme a la gestión laboral para su aporte al departamento de planificación, debido a que se requiere de una gran atención administrativa, además cumplen un papel fundamental en la gestión laboral pues en la actualidad es considerada importante dentro de la administración pública es por esto que su imagen personal incluyendo su vestimenta tienen un rol fundamental.

Se deben establecer seminarios y capacitaciones que ayuden a mejorar las pequeñas deficiencias de las secretarías, para que su desempeño y su gestión laboral sea más eficiente, pues al no actualizar conocimientos les impide ser más eficaz en el área de planificación y de brindar herramientas para mejorar su rendimiento laboral de forma proporcionada. Se debe elegir cada uno de los temas planteados de calidad administrativa que se implementarán favoreciendo el conocimiento del personal administrativo y en específico a las secretarías lo que aportará en su progreso profesional, cultivando nuevos conocimientos, destrezas y metodologías secretariales.

Las secretarías deben conocer cuáles son sus capacidades para el desenvolvimiento en su gestión laboral, así como el dominio de reglas ortográficas, destreza para redactar todo tipo de documentos que soliciten, y el uso de los ordenadores con los nuevos sistemas operativos en sus áreas de trabajo. Es importante que tengan potestad en sus destrezas profesionales, para un mejor progreso en lo pertinente a la administración y gestión laboral secretarial.

CONCLUSIONES

Del análisis hecho en la investigación respecto a la calidad administrativa pública y su aporte en la gestión laboral de las secretarías del Departamento de Planificación del GAD Municipal del cantón Baba, mostrados en los distintos procesos de indagación e investigación, y a través de la encuesta realizada online, se concluye que las secretarías del departamento de **planificación** poseen experiencias para ejercer una correcta gestión laboral, así como también se describe que mediante la encuesta se obtuvo como resultado desactualización de conocimientos en un bajo porcentaje para su rol profesional, de acorde a la demanda laboral de esta área de trabajo, lo que podría dificultar el dominio de la gestión administrativa de la institución.

En el departamento de Planificación del GAD Municipal del cantón Baba, se puede detectar que son pocas las falencias y el desconocimiento sobre el manejo de la tecnología moderna, Además los sistemas de archivos que manejan, los documentos que redactan son estructurados, precisos y con excelente ortografía, la organización es adecuada y garantizan la conservación de la información del departamento, lo cual beneficia a la institución en general.

Además, se probó en la encuesta aplicada a los usuarios del área de planificación que las secretarías tienen experiencias para realizar las tareas que les encomiendan en su trabajo diario, por lo que se considera que están haciendo sus actividades adecuadamente, también los usuarios sostienen que las secretarías, aplican diferentes estrategias para su gestión laboral, por esta razón se considera que la institución cuenta con recursos para un buen desempeño. Por último, en las encuestas aplicadas se evidenció que los recursos que emplean en cuanto a tecnología en la institución deberían mejorarse. Un considerable porcentaje de secretarías favorecen con sus habilidades la gestión en la institución. Las secretarías realizan actividades que ayudan a su desarrollo de las destrezas profesionales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda que las secretarias deben acudir a seminarios y capacitaciones periódicamente impartidas por la institución y a su vez por cualquier otra entidad que brinden capacitaciones o seminarios, esto va a potenciar las destrezas y experiencias profesionales, de esta forma la gestión laboral se facilitará y los procesos se desarrollaran de una manera ágil, eficiente y segura, así como el manejo de nuevas tecnologías y el uso correcto de los sistemas informáticos actualizados dentro de la institución, además se debe de mantener la predisposición para los cambios que se presenten y responder eficientemente.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, G. G. (13 de abril de 2019). *Sage Advice*. Obtenido de en que consiste la gestion : <https://www.sage.com/es-es/blog/en-que-consiste-la-gestion-laboral/>
- Advice, S. (13 de marzo de 2019). *sage*. Obtenido de gestion laboral: <https://www.sage.com/es-es/blog/en-que-consiste-la-gestion-laboral/>
- Alava, M. (12 de julio de 2017). *PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS*. Obtenido de EL APOORTE PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LA GESTIÓN LABORAL.: <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/EL%20DESEMPE%c3%91O%20PROFESIONAL%20DE%20LA%20SECRETARIA%20EJECUTIVA%20DEL%20SECTOR%20P%c3%9aBLICO%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20PORTOVIEJO.pdf>
- Albornoz, A. (17 de noviembre de 2020). *Gestion laboral*. Obtenido de appvizer: <https://www.appvizer.es/revista/recursos-humanos/sirh/gestion-laboral-que-es-en-que-consiste-objetivos-funciones-y-claves>
- Alfaro, H. P. (11 de 05 de 2011). *CEGESTI*. Obtenido de aporte de la secretarias en la gestion laboral: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf
- Bembibre, C. (26 de 06 de 2016). *Importancia.org*. Obtenido de Administración Pública.: <https://www.importancia.org/administracion-publica.php>
- Cubino, M. (15 de 08 de 2001). *gestion laboral*. Obtenido de gestion laboral: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7863/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000085.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernandez, J. (18 de 08 de 2015). *calidad administrativa pública*. Obtenido de administración pública: <https://micarrerauniversitaria.com/c-administracion/gestion-y-administracion-publica/>
- Gonzales, L. (1 de julio de 2017). *emagister*. Obtenido de Gestión y Administración Pública: <https://www.emagister.com/blog/en-que-consiste-la-carrera-de-gestion-y-administracion-publica/>
- salas. (26 de 01 de 2010). *desempeño de las secretarias*. Obtenido de desempeño de las secretarias: <http://oaji.net/articles/2017/5829-1544202652.pdf>

ANEXOS



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



OFICIO ELECTRÓNICO N0-051-21-FCJSE

De: Msc. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS
COORDINADORA DE LA SUBCOMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Ginger Bajaña Torres
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE S.E.B.

Asunto: Asignación de Docente Tutor

Fecha: Miércoles 24 de febrero de 2021

En su despacho,

Mediante Oficio de resolución por Consejo Directivo de la FCJSE 029-S/P-UIC-FCSJE-2021 del 11 de febrero del 2021, remito para su conocimiento la designación del Docente Tutor el MSc. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS para el desarrollo del estudio de caso dimensión práctica: *CALIDAD ADMINISTRATIVA PÚBLICA Y SU APORTE EN LA GESTIÓN LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON BABA.*

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



**KERLY JAZMIN
FEJOO ROJAS**

**Msc. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS
COORDINADORA DE LA COMISIÓN
DE TITULACIÓN DE LA CARRERA S.E.B**



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHUYO



OFICIO- 017-21-C S E B -FCJSE
Babahoyo marzo 4, 2021


Respetado:
Juan Beltrán Castro
Área de Planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baba.


De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **GINGER PAMELA BAJAÑA TORRES**, con cédula de identidad # 0942614835, estudiante de octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige, además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de Planificación con el tema: **"CALIDAD ADMINISTRATIVA PÚBLICA Y SU APOORTE EN LA GESTIÓN LABORAL DE LAS SECRETARÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA."**

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

De Usted, muy atentamente:


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



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN BABA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN DEBIA, TERRITORIAL
Y SERVICIOS BÁSICOS

FECHA

11/03/2021

HORA

14:28


RECIBIDO POR



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

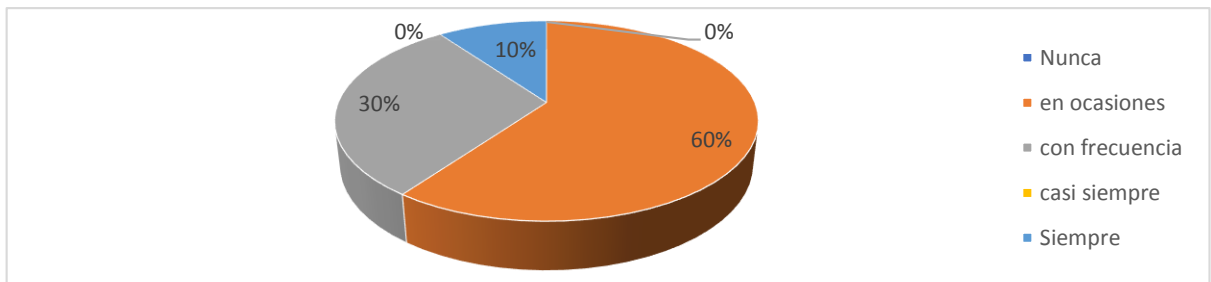


Encuesta aplicada con sus respectivos análisis

1. **¿Piensa usted que la administración pública que se realiza en el GAD Municipal de Baba dentro del departamento de planificación, favorece las necesidades que presentan los usuarios?**

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	0	0%
en ocasiones	15	60%
con frecuencia	10	30%
casi siempre	0	0%
Siempre	5	10%
Total	30	100%

¿Piensa usted que la administración pública que se realiza en el GAD Municipal de Baba dentro del departamento de planificación, favorece las necesidades que presentan los usuarios?



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

Análisis

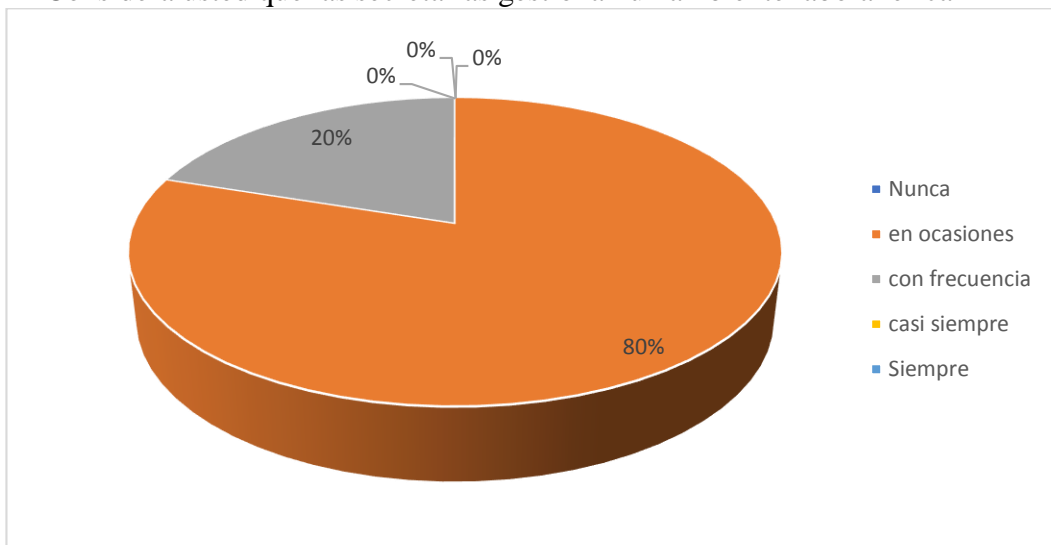
Entre los usuarios encuestados un 60% dice que en ocasiones la administración que realizan los empleados contribuye al objetivo del GAD Municipal Baba, un 30% dicen que la administración si contribuye con el objetivo, y el otro 10% dicen que siempre contribuye con la situación planteada.

2. Considera usted que las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz.

Gestión laboral de las secretarias.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	0	0%
en ocasiones	20	80%
con frecuencia	10	20%
casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Considera usted que las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

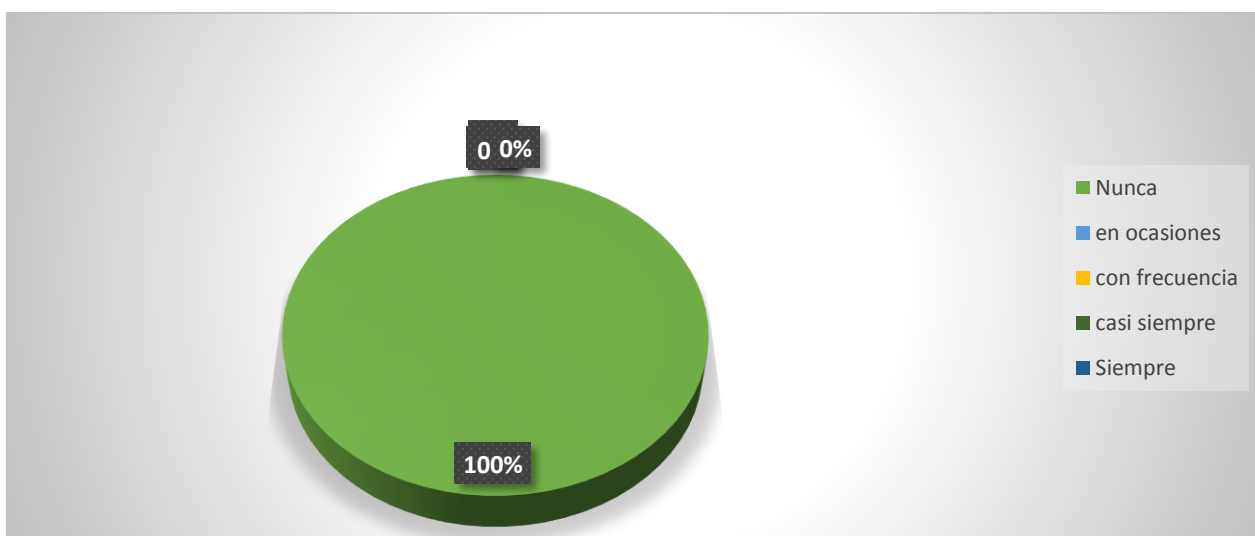
Análisis.

El resultado que reflejan las encuestas, es que un 80% dicen que en ocasiones las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz, y el otro 20% dice que con frecuencia las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz.

3. Las instalaciones del departamento de son amplias, cómodas y funcionales.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	25	100%
en ocasiones	0	0%
con frecuencia	0	0%
casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Las instalaciones del departamento de son amplias, cómodas y funcionales



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

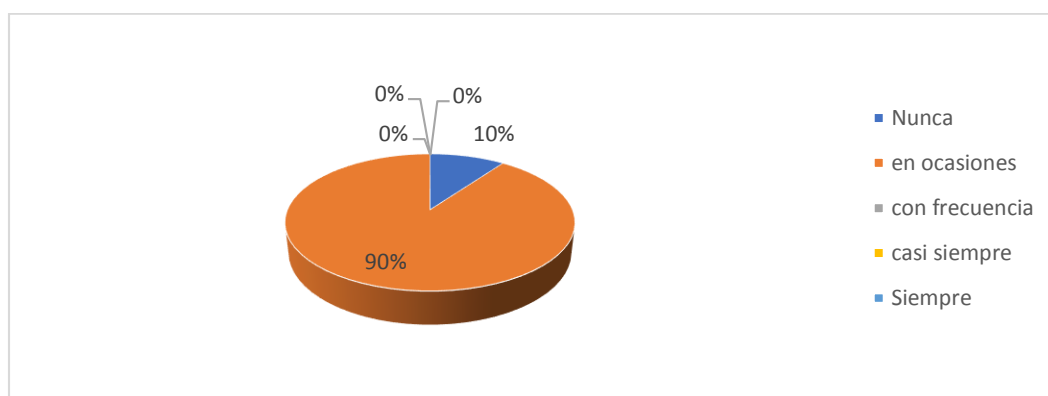
Análisis

Las encuestas que realizamos el 100% de los usuarios concuerdan que las instalaciones nunca están amplias, cómodas y funcionales.

4. La oficina cuenta con equipos de última tecnología para las actividades laborales.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	10	10%
en ocasiones	20	90%
con frecuencia	0	0%
casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

La oficina cuenta con equipos de última tecnología para las actividades laborales



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

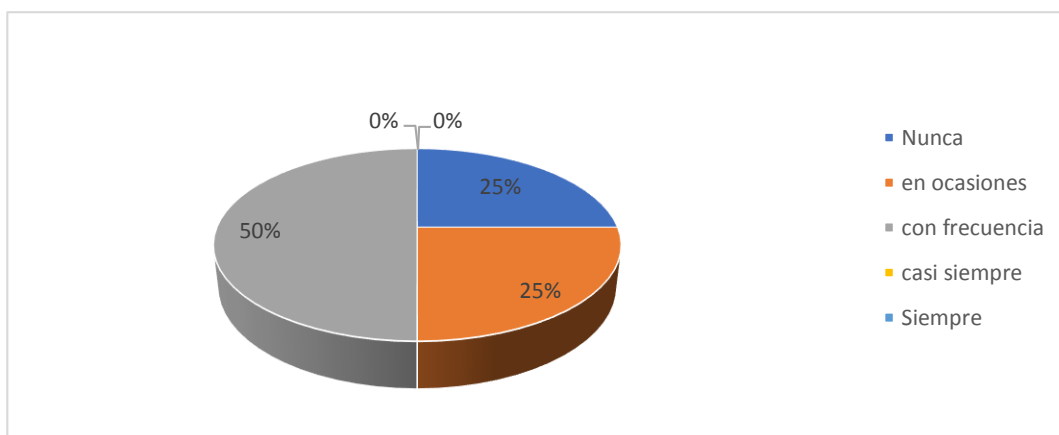
Análisis.

Las encuestas dan los siguientes resultados un 90% que en ocasiones cuentan con equipos de última tecnología, y el otro 10% que nunca cuentan con lo antes ya mencionada.

5. Las secretarías (os) generan garantía de los procesos y acciones que realizan.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	5	25%
en ocasiones	5	25%
con frecuencia	20	50%
casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Las secretarias (os) generan garantía de los procesos y acciones que realizan.



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

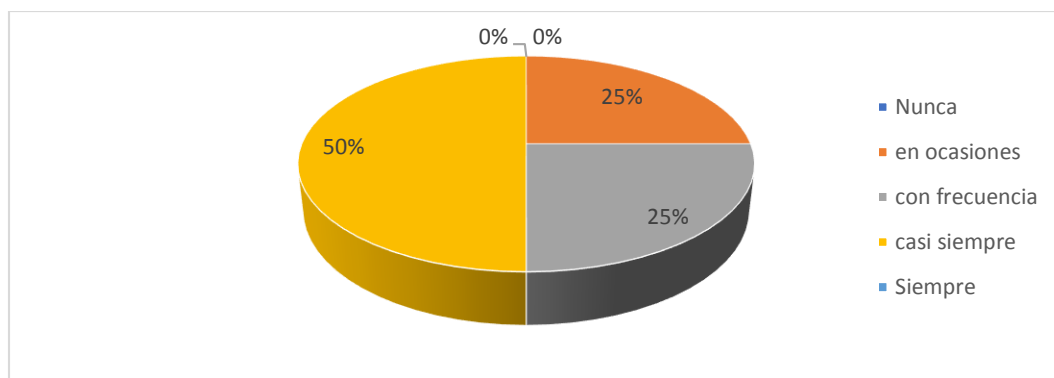
Análisis

El 50% de los encuestados dicen que las secretarias con frecuencia si generan garantía de los procesos y acciones que realizan y un 25% dicen que en ocasiones generan garantía en los procesos y el otro 25% no están satisfechos con las secretarias nunca generan garantía a los procesos y acciones realizadas.

6. Las secretarias (os) desarrollan sus actividades en base a la normativa vigente.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	0	0%
en ocasiones	5	25%
con frecuencia	5	25%
casi siempre	20	50%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Las secretarias (os) desarrollan sus actividades en base a la normativa vigente



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

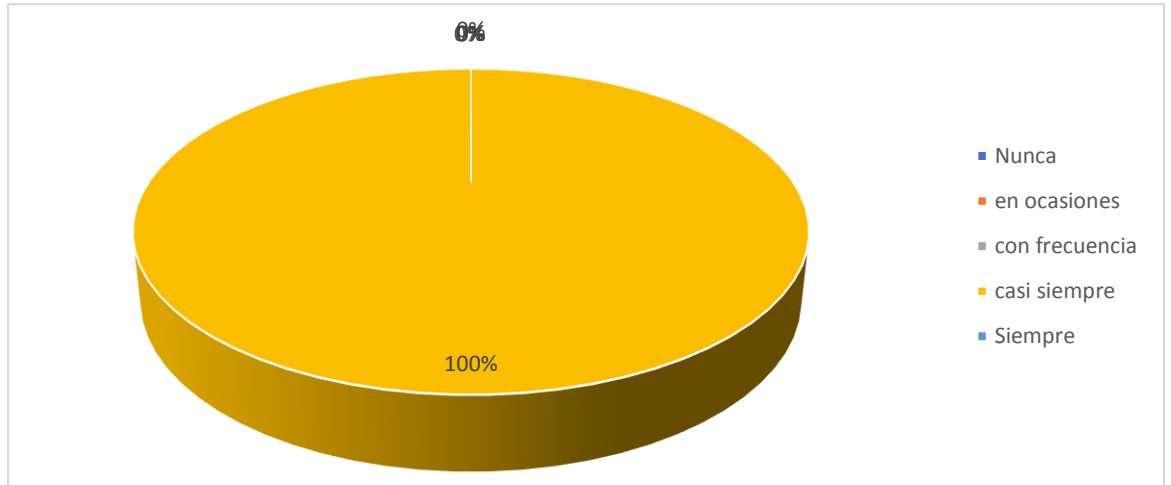
Análisis

Del resultado de la encuesta da como resultado que el 50% de las secretarias casi siempre desarrollan sus actividades en base a la normativa vigente, un 25% dice que con frecuencia las secretarias desarrollan sus actividades y el otro 25% dice que con frecuencia hacen lo antes ya mencionado.

7. Para el seguimiento de requerimiento de solicitudes cuenta el departamento de Planificación con una base de datos actualizada.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	0	0%
en ocasiones	0	0%
con frecuencia	0	0%
casi siempre	30	100%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Para el seguimiento de requerimiento de solicitudes cuenta el departamento de Planificación con una base de datos actualizada.



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

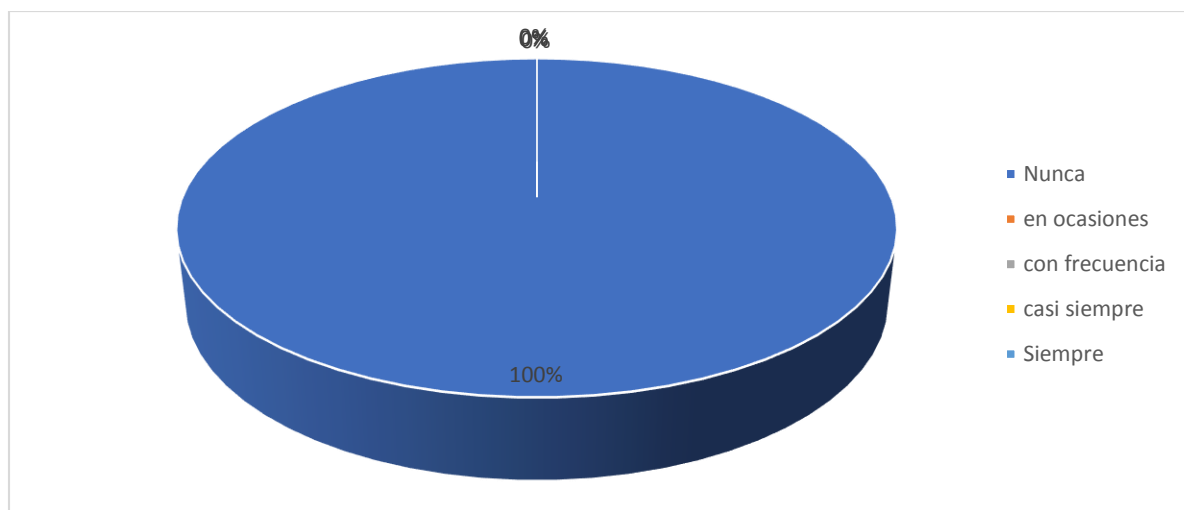
Análisis

Los resultados de la encuesta reflejaron que el 100% casi siempre cuentan con base de datos para el seguimiento requerido de las solicitudes en el departamento de planificación.

8. Detecta usted errores gramaticales o de redacción en la información recibida del Departamento de Planificación.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	30	100%
en ocasiones	0	0%
con frecuencia	0	0%
casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Detecta usted errores gramaticales o de redacción en la información recibida del Departamento de Planificación.



Fuente: Usuarios del área de planificación

Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

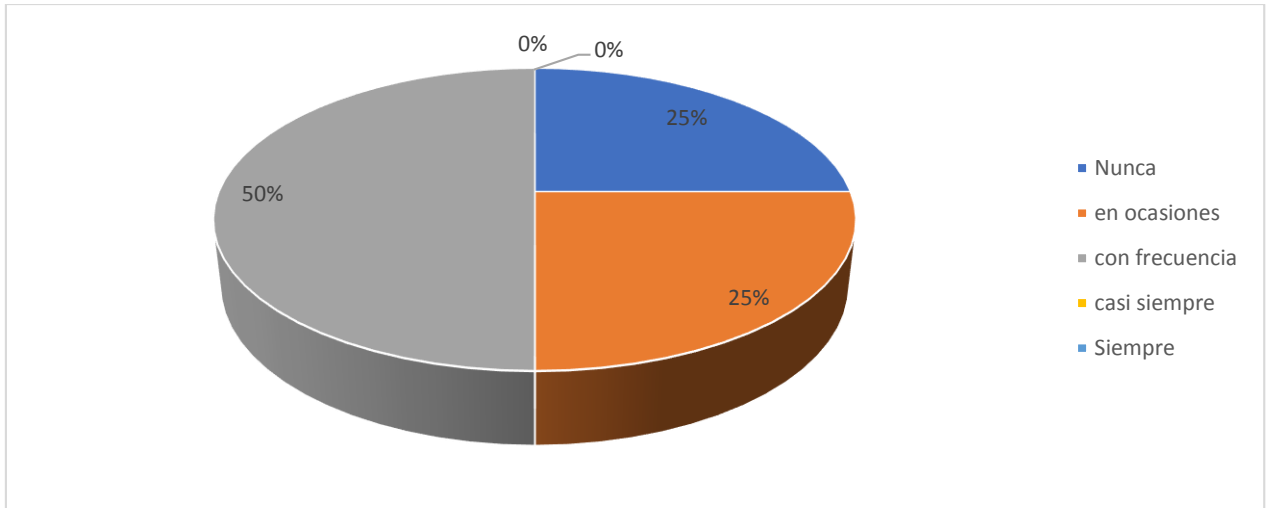
Análisis

Los resultados de la encuesta reflejaron que el 100% que nunca se ha detectado errores gramaticales o de redacción en la información recibida del Departamento de Planificación.

9. Considera justa una promoción institucional para las secretarias (os) que atendieron su requerimiento en el Departamento de Planificación.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	5	25%
en ocasiones	5	25%
con frecuencia	20	50%
casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Considera justa un impulso institucional para las secretarias (os) atendieron su requerimiento en el Departamento de Planificación.



Fuente: Usuarios del área de planificación
Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

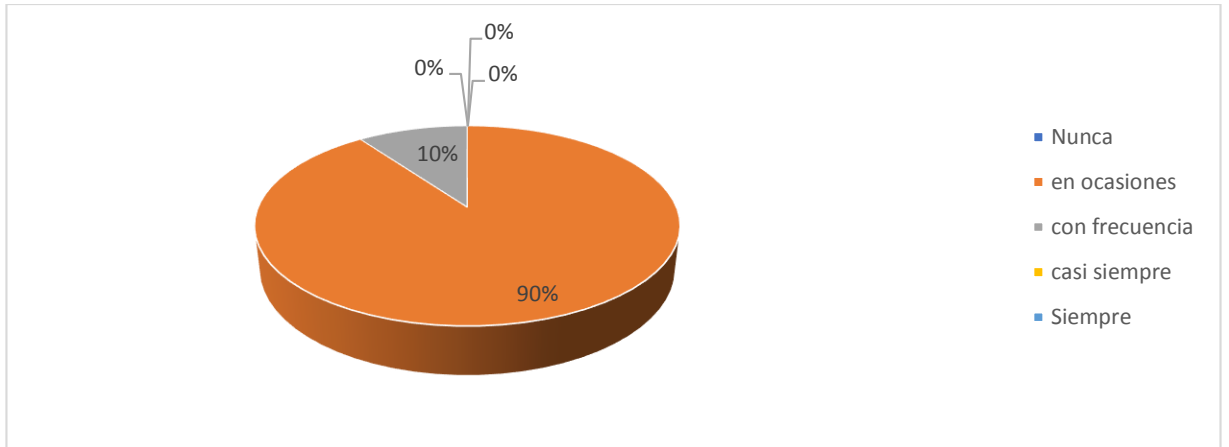
Análisis.

Los resultados de la encuesta reflejaron que el 50% de los usuarios consideran que con frecuencia la institución debería darles un impulso a las secretarias por haber atendido los requerimientos en el Departamento de planificación, un 25% consideran que ocasiones si deberían darles un impulso a las secretarias y el otro 25% consideran que nunca le deberían dar lo antes ya mencionado.

10. Considera usted que las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz.

Ítems	Frecuencia	porcentajes
Nunca	0	0%
en ocasiones	20	90%
con frecuencia	10	10%
casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100%

Considera usted que las secretarias gestionan un ambiente laboral eficaz

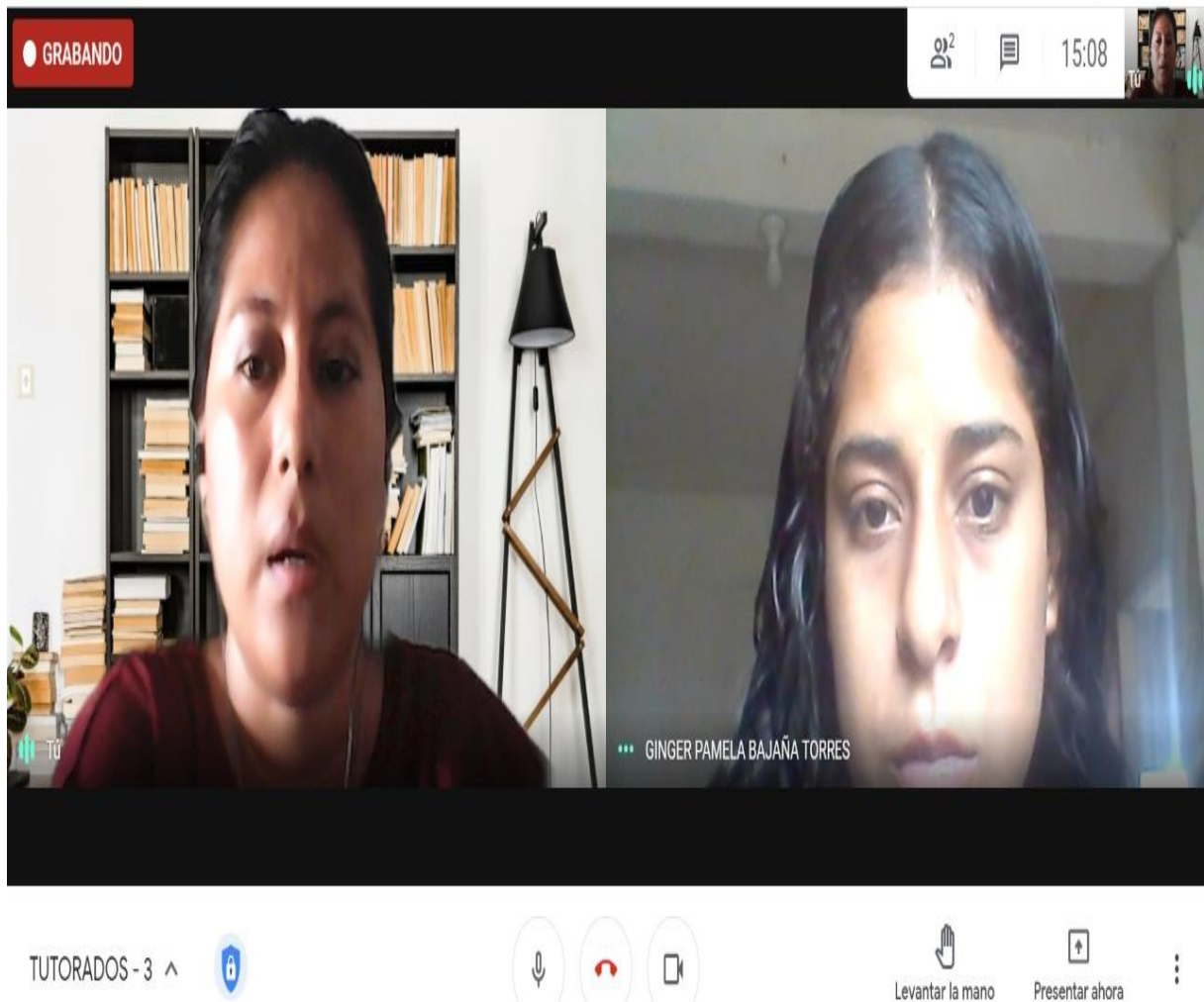


Fuente: Usuarios del área de planificación
Elaborado por: Ginger Bajaña Torres

Análisis.

El resultado que reflejan las encuestas, es que un 90% dicen que en ocasiones las secretarías gestionan un ambiente laboral eficaz, y el otro 10% dice que con frecuencia las secretarías gestionan un ambiente laboral eficaz.

TUTORÍAS



Evidencia fotográfica de las tutorías virtuales impartidas por la Ingeniera Kerly Feijoo Rojas Msc.

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DEL GAD MUNICIPAL BABA



Evidencia fotográfica con el Arquitecto Juan Beltrán Castro, jefe del área de Planificación del GAD Municipal de Baba.