



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

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

TEMA:

**Eficiencia laboral y su incidencia en la administración pública del gobierno autónomo
descentralizado
del cantón Ventanas.**

AUTORA:

Ponce García María De Los Ángeles

TUTOR:

LIC. Hugo Villamarín Lara, MSC.

BABAHOYO - LOS RÍOS – ECUADOR

2021

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de este proyecto va dirigido primero a Dios ya que sin sus bendiciones no lo hubiera logrado, a mi mamá que todos los días hace un gran esfuerzo para apoyarme y que yo logrará alcanzar todas mis metas, también a mi tutor el Msc Hugo Villamarin Lara quien fue de gran ayuda con sus conocimientos para la culminación de este proyecto

DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor y cariño todos mis logros a mi mamá y mis hermanas que han estado presentes en cada paso importante de mi vida apoyándome con su amor incondicional, esto es por ellas y para ellas.

RESUMEN

El presente estudio de caso se realizó con la finalidad de determinar la incidencia de la eficiencia laboral en la administración pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas, puesto que la eficiencia laboral es mucha importancia para iniciar con cualquier proceso administrativo dentro de una institución u organización pública, es por eso que es necesario que las secretarias deben asistir continuamente en capacitaciones o seminarios para mejorar sus actividades laborales.

Para realizar este proyecto de investigación se usó como técnica las encuestas, las cuales tuvieron un enfoque directo en las secretarias de la entidad pública, en donde se establecieron preguntas claves para obtener la información adecuada acerca del tema que se investigó, este con la finalidad de recopilar toda la información importante y necesaria que ayudo a llegar a las conclusiones que permitió identificar los problemas y posteriormente se da las recomendaciones, con el fin de mejorar la administración de la administración.

En el desarrollo del estudio de caso se logró evidenciar problemas que trastorna el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, siendo uno de ellos la poca importancia de asistir a capacitaciones de actualización de conocimientos ya que como se menciona estos seminarios son de gran ayuda para los tramites de los ciudadanos se efectúen de manera más eficiente, también como ya se menciona en el presente estudio de caso el GAD de Ventanas es una institución que se encarga de satisfacer las necesidades de los ciudadanos como objetivo de hacer el bien común por el pueblo y para el pueblo.

Palabras claves: Administración, Eficiencia, Secretarias, Capacitaciones

ABSTRACT

This case study was carried out in order to determine the incidence of labor efficiency in the public administration in the Decentralized Autonomous Government of the Ventanas canton, since labor efficiency is very important to start with any administrative process within an institution or public organization, that is why it is necessary that secretaries must continuously attend training or seminars to improve their work activities.

To carry out this research project, the surveys were used as a technique, which had a direct focus on the secretaries of the public entity, where key questions were established to obtain adequate information about the subject that was investigated, this with the purpose of collect all the important and necessary information that helped to reach the conclusions that allowed to identify the problems and subsequently give the recommendations, in order to improve the administration of the administration.

In the development of the case study, it was possible to show problems that disrupt the development of the Decentralized Autonomous Government of the Canton Ventanas, one of them being the little importance of attending knowledge update training since, as mentioned, these seminars are of great help to Citizens' procedures are carried out more efficiently, also as already mentioned in this case study, the Windows GAD is an institution that is responsible for satisfying the needs of citizens as the objective of doing the common good for the people and for the people.

Keywords: administration, efficiency, secretaries, training

Índice

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION	1
2. JUSTIFICACION	2
TEMA	3
3. OBJETIVO.....	3
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
4. SUSTENTOTEORICO.....	3
4.1 EFICIENCIA LABORAL.....	3
4.2 ADMINISTRACION PUBLICA.....	7
4.3 UNIDAD DE ANALISIS- GAD DE VENTANAS.....	12
4.4 ORGANIGRAMA- GAD DE VENTANAS.....	14
5. TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOPIACION DE DATOS.....	15
6. RESULTADOS OBTENIDOS	16
6.1 ESTUDIO ESTADISTICO APLICADO.....	16
7 CONCLUSIONES.....	21
8 RECOMENDACIONES.....	21
Bibliografía.....	22

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se desarrolló con la temática “Eficiencia laboral y su incidencia en la admiración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas” la cual es una entidad que pertenece al sector público y sus funciones son ofrecer a los ciudadanos un servicio de calidad y sus responsabilidades son satisfacer las necesidades de los ciudadanos manejándose en un ambiente eficiente

La municipalidad del cantón Ventanas es una institución que requiere de secretarías eficientes puesto que el rol de ellos es atender las diferentes necesidades y dificultades de los ciudadanos residentes del cantón. Teniendo en cuenta que al tener eficiencia laboral es de gran ayuda para que el gobierno alcance sus objetivos y metas, cabe mencionar que depende de las secretarías la buena imagen de la municipalidad y a su vez la imagen de los directivos o gobierno actual.

Este trabajo investigativo está vinculado a las líneas de investigación de la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe en **gestión y administración pública**, la línea de investigación de la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación de **desarrollo organizacional** y la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo en **administración pública**, porque considero que son las líneas oportunas para los objetivos que me propuse en el estudio de caso.

Se utilizó el método deductivo, ya que es una estrategia de razonamiento la cual permitió partir de las deducciones generales a las particulares, de esta manera se pudo demostrar mediante la observación dentro del gobierno autónomo descentralizado del cantón Ventanas, las distintas situaciones que se presentan en cuanto a la eficiencia laboral de las secretarías. Como último punto, aseguré que este trabajo investigativo tiene resultados importantes y relevantes con conclusiones que se llevaron a cabo mediante el análisis de la encuesta, con la finalidad de aportar recomendaciones que sirvan de ayuda para mejorar la eficiencia laboral y que tenga una incidencia positiva en la administración pública.

2. JUSTIFICACIÓN

La administración de una institución es un proceso que tiene como objetivo desarrollar una buena planificación y ejecución de manera que se pueda controlar todos los recursos para darle un uso mas eficiente y alcanzar cada meta a corto, mediano y largo plazo que se haya propuesto la institución. La administración publica a su vez es la encargada del sector público, es decir, tiene el deber de planificar y administrar organizaciones o instituciones que son pertenecientes al Estado.

Es importante resaltar que la administración publica cumple un rol fundamental puesto que es la que se encarga de establecer un vinculo entre el gobierno y los ciudadanos y se enfoca en satisfacer todas las necesidades para obtener un bien común, sin dejar de mencionar que la administración pública también es encargada de que se ejecute bien el trabajo de los funcionarios públicos para así llenar las expectativas de todos los ciudadanos en general.

El gobierno autónomo descentralizado del cantón “Ventanas” como se mencionó anteriormente es un organismo que se encarga de satisfacer las necesidades del pueblo ventanense que son parte de su responsabilidad y que para su buen cumplimiento se requiere una administración eficiente y eficaz para poder brindar un buen servicio a los ciudadanos. Sin embargo; existió una ocasión en la que se no se brindó un óptimo servicio, esto dejo una incertidumbre de cómo se desenvuelve esta institución, se debe recalcar que los recursos humanos son la base fundamental en toda entidad pública.

De ahí surge el interés y la importancia de realizar una investigación por la incertidumbre de como influye la eficiencia laboral en la administración publica de la municipalidad de Ventanas, para así dar un aporte con recomendaciones que ayuden a elevar los niveles de eficiencia laboral del personal de dicha municipalidad y así mejorar la atención a los ciudadanos y se pueda satisfacer necesidades de todos, puesto que las entidades públicas tienen como objetivo encontrar el bien común.

3. OBJETIVO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la eficiencia laboral en la administración pública de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas.

DESARROLLO

4. SUSTENTO TEÓRICO

4.1 Eficiencia laboral

Para Martínez & Stepien (2019) la eficacia es el acto de satisfacer las necesidades en cierto punto, es decir, la eficacia tiene como objetivo terminar un proyecto o trabajo de una manera rápida y satisfactoria esta a su vez sin medir cuantos recursos se agoten en el proyecto para así poder alcanzar las metas y objetivos que cada empresa tiene ya sea a largo o corto plazo tratando siempre de llevar a cabo cada plan estratégico que se hayan plasmado la organización ayudando así a que se pueda obtener el éxito empresarial. (p.15)

La definición de eficacia tiene similitud con la eficiencia, pero al contrario de esta es que la eficacia es una ventaja que se posee al momento de alcanzar cada objetivo propuesto. Por ejemplo; Cuando una persona se propone arreglar un carro en un día y lo logra es decir que esta persona es eficiente porque logro su meta sin importar que haya sido eficiente o no ya que la eficiencia es tomarse su tiempo y enfocarse en hacer el trabajo de manera correcta y sin errores pero que también es una característica de la eficacia.

La eficacia es sinónimo de la excelencia, realizar una actividad siendo eficientes realizando cada detalle minuciosamente siendo cuidadosos hace que la persona demuestre ser un elemento sobresaliente en la organización persona que ayuda a que los niveles de calidad se eleven y exista una administración de calidad para que la empresa demuestre que tiene un personal de recursos humanos que esta capacitados para ejecutar todas las actividades necesarias y poder desenvolver por si surgen problemas.

La eficiencia como se a mencionado anteriormente es importante en cada empresa para poder alcanzar las metas propuestas por los directivos, sus características son:

- Tiene como prioridad el proceso para conseguir un objetivo en particular.
- Se enfoca en mejorar las cosas.
- Soluciona los conflictos que se presenten en la elaboración de labores.
- Realiza los trabajos de manera correcta y sin errores.
- Ejecuta las actividades ahorrando recursos
- Busca satisfacer necesidades.
- Ahorrar la mayor cantidad de recursos que sean posibles
- Planificar horarios para así no desperdiciar tiempo valioso para la ejecución de actividades

Eficiencia y eficacia en una empresa

Para Nadal (2020) El concepto de eficiencia es la relación que existe entre esforzarse y obtener resultados. La eficacia es necesaria en todas las áreas de las organizaciones para obtener los resultados favorables que exigen, debemos tener en cuenta que cada trabajo debe ser eficiente, pero sin hacerlo de una manera inmediata puesto que mucha ocasión resulta ser difícil averiguar a que debemos tener más importancia y en que se debe enfocar más al momento de ejecutar las actividades. (p.16)

Ser eficientes y eficaces en una empresa es de mucha importancia ya que como me menciona anteriormente es una manera de obtener resultados favorables en una empresa u organización, para lograr ser eficientes en las tareas asignadas se debe tener un enfoque en que es lo que más requiere de atención y tener una planificación y organización antes de empezar a realizar las tareas asignadas por el líder o dirigente de la compañía. Es una manera o método que se debe emplear para que la persona se acostumbre al ritmo de la eficacia y se acostumbre a trabajar de manera correcta.

Haciendo énfasis en las entidades públicas, los niveles de eficacia que se debe tener son muy altos en este caso en el área de atención al cliente que es donde los empleados deben demostrar su competitividad y que están muy bien capacitados para poder atender y resolver cada situación que

se presente en la institución y que se pueda resolver los conflictos que se le presenten a los ciudadanos, haciendo todo esto en el menor tiempo posible cumpliendo sus actividades laborales de manera correcta.

Plantea Tarzijan (2018) La eficiencia en las empresas es de gran ayuda para que se alcancen resultados fuera de lo común en comparación con otras organizaciones puesto que trabajan personas que están capacitadas y tienen características excelentes que mejoran la calidad de servicio de una organización brindando una buena imagen a la empresa en la que trabajan también ayudando a que la organización mejore sus niveles de rentabilidad y alcancen los resultados favorables que distinguen de otras organizaciones. (p.51)

Las buenas decisiones en cuanto a realizar un trabajo con esfuerzo y dedicación, pero sobre todo tener el compromiso de todos los elementos que conforman una empresa es lo que la lleva a alcanzar sus metas y objetivos, luego de esto lo que principalmente busca una empresa es mantenerse así siendo reconocida por sus resultados factibles, su servicio de calidad y sus buenas costumbres. Para reconocer una empresa con eficiencia laboral se deben destacar los siguientes puntos:

1. Genera recursos económicos altos
2. Objetivos claros y planes para alcanzarlos
3. Recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios
4. No existe la conformidad en cuanto a mejorar su calidad
5. Aplicación de Tics para planificación positiva
6. Motivación en su equipo de trabajo.
7. Incentivos de parte del jefe.

Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial

Según Gaitán (2020) La eficiencia, eficacia y efectividad privada y pública se han convertido es algo muy importante en el estado financiero de una organización ya que al momento de realizar una evaluación a la gestión de la empresa cumplen un rol fundamental de manera que se haga una

evaluación analítica y cuidando cada detalle haciéndolo también un método rápido donde cabe mencionar que la evaluación de gestión empresarial debe ser eficiente, eficaz para obtener una efectividad en los resultados. (p.32)

Relacionando estos tres conceptos; eficiencia, eficacia y efectividad al realizar una tarea que se culmina con eficacia o sea con rapidez y antes del tiempo propuesto por el dirigente no sirve de nada si no se ha hecho con eficiencia de manera correcta, detallada tal cual como lo exigieron sin errores entonces no se obtendrá la efectividad del trabajo realizado no se obtendrán los objetivos planteados desde el principio y los resultados no serán favorables para la empresa u organización es por esto que es necesario recalcar la importancia que tiene que los trabajadores ejecuten las actividades aplicando estos tres conceptos.

La efectividad es todo lo que la empresa necesita pues, es el momento en el cual se alcanza las metas y los objetivos propuestos anteriormente es cuando la empresa ya empieza a ver resultados favorables de sus actividades laborales, actividades las cuales se realizan con eficiencia y eficacia cumpliendo cada punto a realizar. En una administración pública la efectividad genera muchos beneficios no solo el obtener resultados favorables de recursos financieros, también demuestran un gobierno eficiente que cumple con las propuestas anunciadas en campañas.

4.2 Administración pública

Para Canel (2018) La administración pública es la que se encarga de satisfacer todas las necesidades y conflictos de los ciudadanos para así tener resultados a cada dificultad que se presente tiene como objetivo el bien común y poder brindar un servicio al público de calidad, también es la que hace que exista una relación entre el gobierno y los ciudadanos, son todos los administradores públicos y la que debe hacer que exista siempre el orden público y que se respeten los derechos de cada individuo.

La administración es el acto de planificar, organizar y tener control de todos los recursos que posee una organización, cabe recalcar que los recursos humanos son los mas importantes en una empresa ya que estos son el motor principal y la inteligencia de conllevar la organización hacia

todas sus metas y objetivos planteados, por otro lado los recursos financieros también juegan un papel muy importante para hacer que la empresa vaya por buen camino con inversiones y ganancias sabiendo administrar bien estos dos recursos.

La administración pública no solo se ocupa de actividades municipales, provinciales etc., sino también de otras instituciones como; los bomberos, la policía nacional y los centros de salud que también pertenecen y son responsabilidades de esta administración y del gobierno que este ejerciendo actualmente y que también deben atender las necesidades o conflictos que se presenten en las entidades mencionadas anteriormente. Sin embargo, se delega personal capacitado en cada lugar para que haya un mejor control.

Los gobiernos de las entidades públicas tienen como principales características las siguientes:

- Utiliza los bienes y los servicios públicos con la finalidad de que las necesidades de los ciudadanos se satisfagan de manera inmediata.
- El Estado le otorga o delega atribuciones a la administración actual para ejercer actividades en la entidad pública.
- Tiene una gran cantidad de elementos que se encargan de la dirección de las diferentes áreas públicas.
- Cuida que se respete los derechos de la ciudadanía
- Tiene la autoridad de permitir que se realicen actividades económicas y sociales
- Se basa en los términos de las normas jurídicas.

Modelos para medición de eficiencia real de producción y administración

Para Zárate, Garcia, & Berrocal (2017) La evaluación de la administración es un análisis de eficiencia y eficacia en la administración, así también como la evaluación de satisfacción de los empleados con las actividades que se han realizado para identificar si se ha obtenido una producción favorable con resultados positivos conservando el ánimo de los empleados y la motivación que requieren para realizar sus actividades laborales ya que sin motivación no pueden ser eficientes en sus día a día. (p.15)

Antes de realizar una evaluación o revisión de productividad en una organización, se debe tener en consideración que lo que no se puede evaluar, no se puede mejorar. Por ejemplo; en ciertas ocasiones los trabajadores no saben aceptar cuales son sus debilidades y que los hace que sus actividades laborales no sean muy favorables para la empresa sin obtener los resultados necesarios es por esto que principalmente se debe enfocarse en la confianza que se tenga entre los jefes y sus trabajadores.

Evaluación de motivación. – Esta se realiza antes y durante de que los empleados empiecen sus actividades laborales y tiene como finalidad conocer e identificar los grados de satisfacción de los empleados. Con esta evaluación se obtienen resultados que pueden ayudar al jefe a saber los puntos débiles de cada uno y como motivar a sus empleados. Esta ayuda a:

- Mejorar la calidad de servicio de la organización.
- Permitir que los empleados se adapten a los cambios
- Ayuda al desarrollo personal y laboral de los empleados.

La evaluación de la eficacia en la administración. – Se debe analizar o evaluar desde diferentes puntos de vista, enfocándose en cuales son las debilidades de los empleados que hacen que no les permita ser eficaces en sus tareas, para evaluar la eficacia se debe tener en cuenta los conocimientos de los empleados y que estén capacitados para que así logren los objetivos planteados.

Evaluación de la eficiencia de la administración. – para identificar los niveles de eficiencia se debe hacer revisión de los trabajos ya realizados para analizar en que se equivocan y cuáles son los puntos débiles de cada recurso humano de la empresa y si sus trabajos se han realizado con eficiencia, es decir, si no se ha cometido ningún error y que el trabajo sea de calidad si ya sea el caso de que no haya habido errores anteriormente.

Importancia de la eficiencia en la administración pública.

Para Cedillo & González (2017) Una entidad pública que se maneja con eficiencia y eficacia necesita de un control transparente de los recursos que se le permita, ya que la transparencia son la base fundamental de toda administración publica que es eficiente y eficaz para potenciar sus

recursos y poder brindarle a la ciudadanía un servicio público de calidad es por ello que el mandatario siempre debe estar pendiente que sus colaboradores sean lo suficientemente capaces de realizar los trabajos eficientemente. (p.16)

Una gestión administrativa de calidad debe tener como pilar fundamental las tres “E” mencionadas a continuación:

- Eficiencia administrativa: La eficiencia en la administración es importante porque es la ayuda a que las actividades laborales sean realizadas en corto tiempo y ahorrando la mayor parte de recursos y aun así obteniendo resultados favorables.
- Eficacia administrativa: Es la encargada de satisfacer las necesidades del destinatario, o sea, su rol es cumplir con las actividades de manera correcta y sin errores.
- Efectividad administrativa: Esta son los resultados, es cuando los empleados han cumplido con los objetivos y han alcanzado las metas propuestas por la empresa u organización de manera que estos resultados son los que se desearon desde antes de empezar.

Según Medina (2017) En la administración pública la eficacia se ha confundido con la eficiencia siendo estas dos los pilares fundamentales que tiene la administración ya que resulta llamativo en la elaboración o ejecución de trabajo que se aplica la eficiencia para alcanzar los objetivos ya trazados por los gobernantes y no solo en el ámbito financiero sino también aplicándolo en todas las áreas de la entidad pública así también ocurre en las organizaciones privadas haciendo énfasis que cualquier organización que no realice sus actividades con eficiencia y eficacia no logran los objetivos propuestos. (p.108)

El nivel de importancia que tiene la eficiencia es los procesos administrativos es muy amplio considerando que los trabajos laborales que son realizados con eficiencia son de una buena calidad y demuestra la capacidad del trabajador que lo realiza y aún más cuando pertenece a una administración pública ya que esto ayuda a que mejore la atención y el servicio a los ciudadanos, dando una buena imagen a la entidad pública para la que trabaja y para el gobierno en sí que siempre tiene como objetivo poder ser reelegido.

Gestión pública eficiente y eficaz

Menciona Gómez, y otros (2017) La gestión pública en la actualidad pasa por ámbitos laborales como económicos con eficacia y excelencia en todas las actividades de carácter público también le permite al gobernante o dirigente de la entidad pública a que tenga una mejor visión y perspectiva de la eficiencia de las personas para poder delegar las responsabilidades correspondientes y de esto depende de que la persona responsable se haga cargo de elevar los niveles de calidad del servicio público. (p.45)

Según Garias (2019) La definición de la ciudadanía se puede decir que es un incentivo para la gestión pública para que esta sea realizada de manera eficiente y eficaz siendo la administración pública la que tiene como objeto buscar satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos y buscar soluciones a cada conflicto que se presente convirtiéndose en un interés general o que la entidad pública tenga como objetivo buscar el bien común por el pueblo y para el pueblo. (p.38)

En cualquier entidad pública se requiere o se necesita una gestión que se maneje con eficiencia ya que como se sabe es la que representa al Estado y la que permite que haya una relación entre el gobierno y los ciudadanos es por esto que se necesita que sus servicios sean siempre de la mejor calidad y sin errores para que se le pueda brindar a los ciudadanos un servicio al cliente eficiente al momento de resolver conflictos y poder cubrir o satisfacer todas las necesidades que se presenten en la institución.

Para Un gobierno que maneje una administración pública debe saber que hacer capacitaciones para tener una administración moderna y participativa teniendo en cuenta los objetivos de la entidad pública. Para realizar capacitaciones en todos los funcionarios de su gobierno debe tener el historial laboral y eficiente de cada uno para antes evaluar las competencias y debilidades y en que esta enfocado sus metas de trabajo.

Para el trabajador, la capacitación debe ser:

-Específica para poder desenvolverse en las diferentes competencias que se presenten.

- Garantizarle conocimientos actualizados que vaya a utilizar en su trabajo diario.
- Darle el beneficio de toma de decisiones si el caso lo requiera
- Ayudarlos a progresar
- Garantizarle seguridad y motivación en sus actividades laborales diarias.

Para el jefe, la capacitación debe ser:

- Maximizar el uso de los recursos para aumentar los niveles de productividad.
- Adaptarse a los diferentes cambios que se lleguen a presentar a futuro en la empresa.
- Tener como meta alcanzar los objetivos institucionales y trabajar en equipo.

4.3 GAD municipal del cantón Ventanas

El gobierno municipal de Ventanas se administra a lo que exige la Constitución Política Nacional basándose en los artículos 253 y 264. El gobierno se desarrolla de forma autónoma en los ámbitos económicos y administrativos. Además, el municipio de Ventanas al igual que otros cantones es dirigido por una persona con el título de alcalde, al que los ciudadanos eligen cada 4 años el alcalde tiene su grupo de trabajo que esta conformado por vicealcalde y concejales. El alcalde es la máxima autoridad del cantón mientras que el vicealcalde puede realizar las funciones de mandatario siempre y cuando el alcalde no pueda cumplir con sus obligaciones pese algún problema que ocurra.

El alcalde cuenta con su propio equipo de trabajo los cuales ayudan en la administración de la entidad pública dándole asesorías los cuales tienen puesto u obligaciones que son asignadas por el alcalde en las diferentes oficinas. El gobierno de Ventanas tiene siete concejales que a diferencia del vicealcalde si son elegidos mediante el voto popular de los ciudadanos ventanenses y que al igual que el alcalde pueden ser reelegidos después de cuatro años. En la actualidad el alcalde de ventanas es el Sr. Rafel Sánchez Ochoa.

El Concejo Cantonal de Ventanas es el que tiene en su responsabilidad el poder legislativo de acuerdo a lo que esta escrito en las leyes la cantidad de miembros que lo conforman es una representación de la población del cantón de manera proporcionada. Los miembros principales y

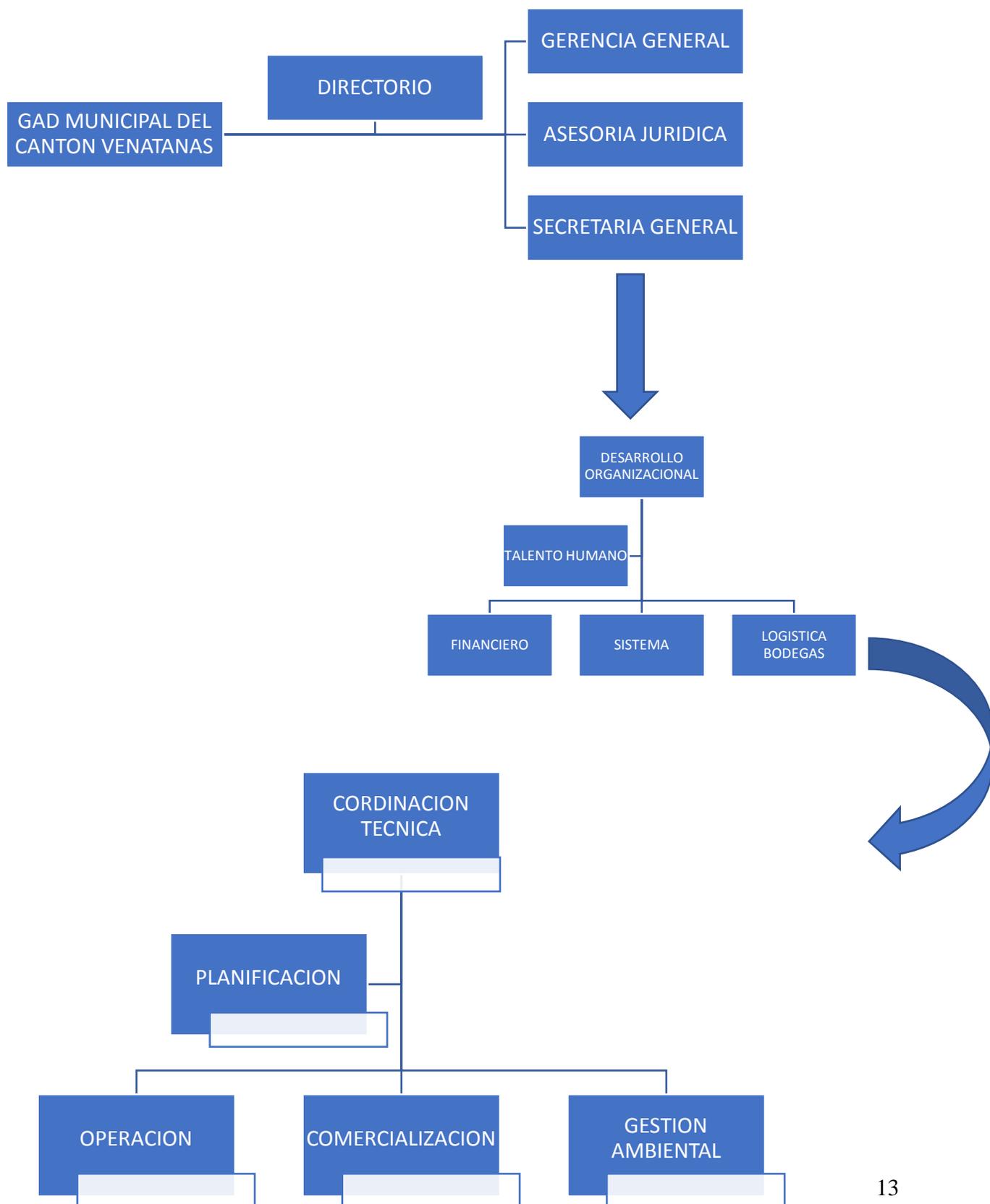
suplentes son el organismo que conforman las comisiones y son designados por el alcalde a las entidades públicas del cantón y que pueden tener más de una responsabilidad.

La misión y la visión del gobierno municipal es planificar y ejecutar los proyectos y actividades de manera eficiente para así lograr el desarrollo económico y social del cantón conservando la ética y la efectividad de los organismos de la entidad y ofrecer excelente servicio público a los ciudadanos sin dejar atrás el impulsar los pequeños microemprendimientos y volver un cantón más productivo y ayudar a las diferentes áreas para obtener el bien común y los beneficios de los ciudadanos ventanenses.

Deberes y atribuciones de las secretarías del GAD municipal del cantón Ventanas.

- Organizar y dar los informes del plan operativo
- Controlar que todos estén cumpliendo con las reglas o políticas que son establecidas por la ley.
- Exponer planes de reglamentación y políticas que ayuden en la administración de documentos para conservar o eliminar si es el caso archivos institucionales.
- Testificar en las acciones del consejo, los actos del alcalde; para asegurar mediante documentos oficiales.
- Tener siempre las copias de los documentos a excepción de los documentos que son establecidos como reservados o privados.
- Convocar a los actos gubernamentales o reuniones del alcalde.
- Dar a conocer las ordenes tomadas por el alcalde

4.4 Organigrama



5. TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Esta investigación realizada con la temática: “Eficiencia laboral y su incidencia en la administración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas” para el desarrollo de esta investigación, se recurrió a usar el método deductivo, la cual mediante hechos o situaciones en particular que son efectivas y verdaderas se logró obtener las conclusiones y posteriormente realizar las respectivas recomendaciones con la finalidad de ayudar en el mejoramiento de los problemas que afectan a la institución.

Se realizado una encuesta a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas, esto sirvió de gran ayuda para conocer la situación de la administración y determinar los niveles de eficiencia laboral que ellas tienen. Además de conocer si asisten a cursos para la administración del GAD de Ventanas posterior a esto se realizó el respectivo análisis y los gráficos de cada una de las cinco preguntas planteadas.

6. RESULTADOS OBTENIDOS

6.1 ESTUDIO ESTADISTICO APLICADO

Encuesta empleada a las secretarias que pertenecen al GAD de Ventanas

Universo de encuestados: 5

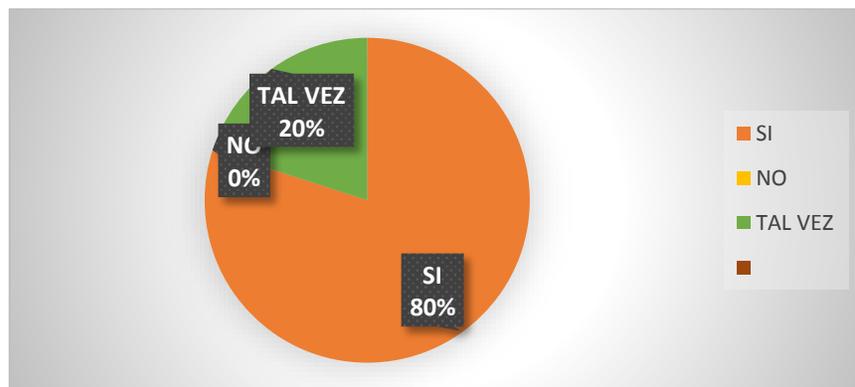
Pregunta N° 1

¿Considera usted que la eficiencia y eficacia de las secretarias influyen en la calidad de administración del GAD municipal del cantón Ventanas?

Tabla N° 1

Alternativas	Si		No		Tal vez		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	4	80	0	0	1	20	5	100

Gráfico N° 1



Elaborado por: María Ponce García

Análisis de datos: se demuestra que el 80 por ciento de las secretarias afirman que la eficiencia y la eficacia si influyen en la calidad de la admistracion del municipio de Ventanas, mientras que el 20 por ciento piensa que tal vez.

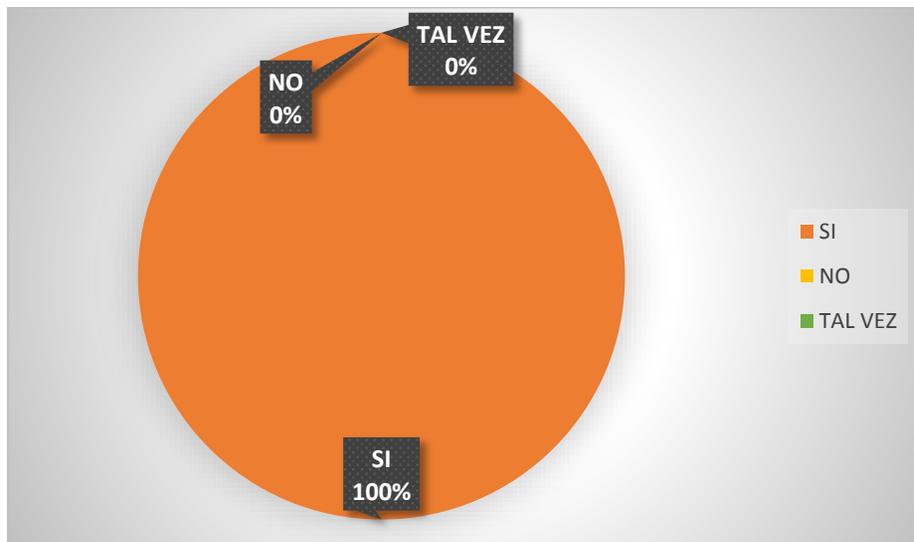
Pregunta N° 2

¿Cree usted que es importante utilizar de manera eficaz de los recursos humanos para mejorar la eficiencia laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas?

Tabla N° 2

Alternativas	Si		No		Tal vez		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	5	100	0	0	0	0	5	100

Gráfico N° 2



Elaborado por: María Ponce García.

Análisis de datos: con respecto a esta pregunta se determina que el 100 por ciento de las secretarias está de acuerdo que es importante utilizar de manera eficaz los recursos humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas.

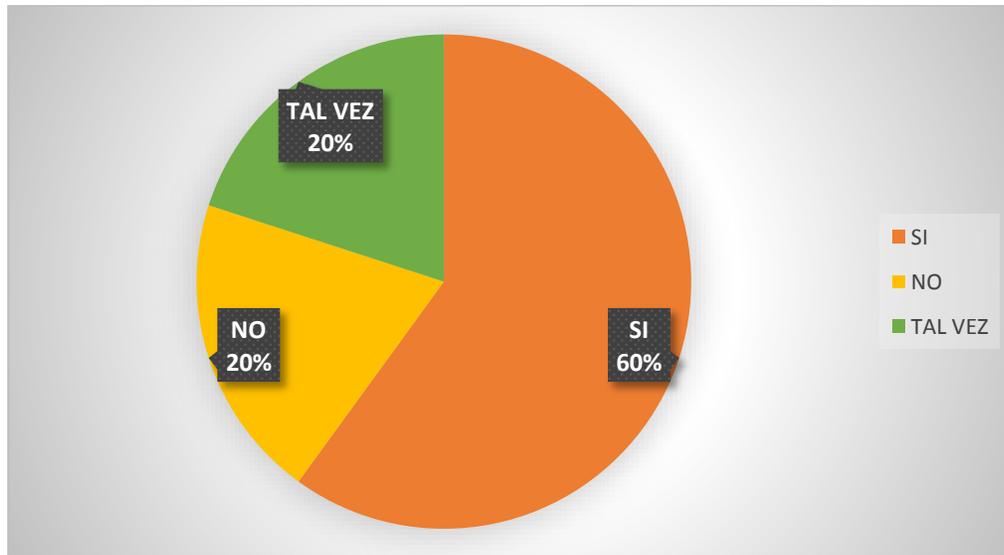
Pregunta N° 3

¿Considera usted que la administración del GAD municipal del cantón Ventanas depende de los niveles de eficacia laboral que tienen las secretarías?

Tabla N° 3

Alternativas	Si		No		Tal vez		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarías	3	60	1	20	1	20	5	100

Gráfico N° 3



Elaborado por: María Ponce García.

Análisis de datos: el 60 por ciento de las secretarías en su mayoría afirma que la administración del GAD municipal del cantón Ventanas si depende de los niveles de eficacia laboral que tienen ellas mientras que el 20 por ciento afirma que no y el 20 por ciento restante afirma que tal vez.

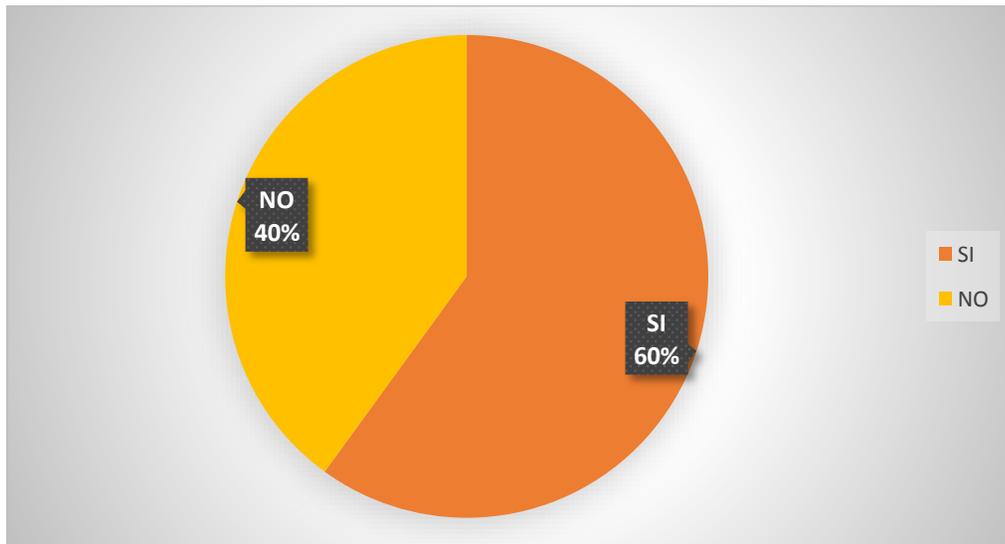
Pregunta N° 4

¿Usted tiene conocimientos sobre las técnicas de administración de documentación pública?

Tabla N° 4

Alternativas	Si		No		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	3	60	2	40	5	100

Gráfico N° 4



Elaborado por: María Ponce García.

Análisis de datos: se establece que el 60 por ciento de las secretarias si posee conocimientos sobre las técnicas de administración de documentación pública mientras que el 40 por ciento restante no.

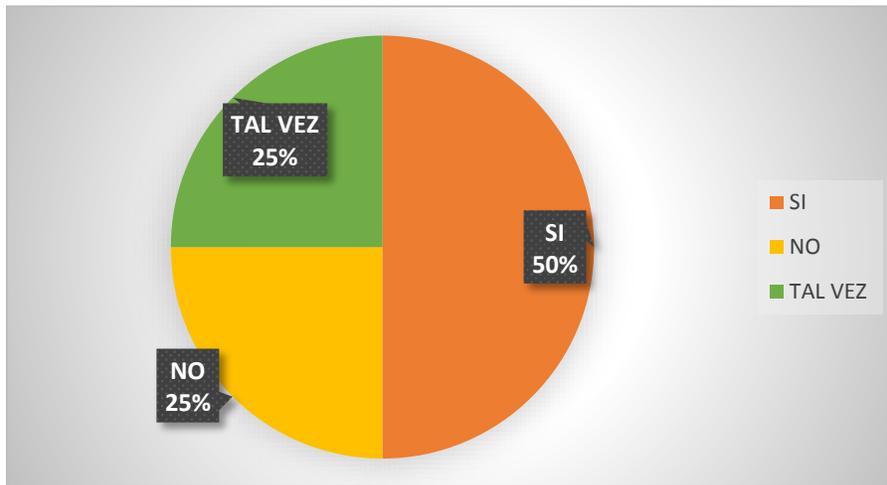
Pregunta N° 5

¿Cree que asistencia a cursos o semanarios de actualización de conocimientos, contribuye a mejorar su eficiencia laboral?

Tabla N° 5

Alternativas	Si		No		Tal vez		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	2	50	1	25	1	25	5	100

Gráfico N° 5



Elaborado por: María Ponce García.

Análisis de datos: el 50 por ciento de las secretarias piensan que la asistencia a cursos o semanarios de actualización de conocimientos si contribuye a mejorar su eficiencia laboral, el 25 por ciento afirman que no mientras que el 25 por ciento restante cree que tal vez.

7. CONCLUSIONES

Mediante el estudio de caso realizado, por medio de las encuestas aplicadas a las secretarías del gobierno autónomo descentralizado del cantón Ventanas se obtuvo las siguientes conclusiones:

-No todas las secretarías conocen la importancia que requiere trabajar con eficiencia, aunque la mayoría si lo hace, pero esto trae como resultado que los procesos para la solución de algún conflicto de los ciudadanos tarden muchos días afectando directamente a ellos y a que sus diligencias no sean atendidas inmediatamente.

-Todas las secretarías están de acuerdo que es importante utilizar de manera eficaz los recursos humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas, pero no todas saben el nivel importancia significativa que representa.

-Las secretarías en su mayoría afirma que la administración del GAD municipal del cantón Ventanas si depende de los niveles de eficacia laboral pero el otro porcentaje restante no saben que su trabajo requiere de eficiencia laboral para realizar una mejor gestión administrativa.

-No todas las secretarías tienen conocimiento acerca las técnicas de administración de documentación pública.

-Solo algunas secretarías asistentes a las capacitaciones para la actualización de conocimientos puesto que esto es muy necesario porque como se sabe la tecnología avanza mucho haciendo que sea importante conocer las nuevas técnicas para mejorar una administración y mas que todo para trabajar de manera eficiente.

8. RECOMENDACIONES

Mediante el estudio de caso realizado, por medio de las conclusiones obtenidas, se recomienda que:

-Se recomienda a las secretarías del GAD de Ventanas profundizar en los temas de eficiencia laboral, técnicas y ventajas para que le den la debida importancia que tiene y así apliquen la eficiencia en sus actividades laborales.

-Se recomienda que se aprenda a utilizar de manera correcta los recursos humanos de la empresa, que a los trabajadores se les asigne a trabajos en los que tienen más habilidades para desarrollarlos.

-Se recomienda a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas investigar y saber que sus actividades requieren de eficacia laboral para mejorar la calidad de administración pública de la institución.

-Se recomienda a las secretarías estudiar las técnicas de administración de documentación pública. Además, estudiar otras ciencias, esto ayuda a crecer profesionalmente y ser un elemento positivo en la institución. Los temas que se recomiendan son; técnicas de administración, la comunicación efectiva, técnicas para la atención al usuario.

-Se recomienda a las secretarías que realizan la gestión administrativa asistir a las capacitaciones o semanarios de actualización de conocimientos en estos seminarios obtendrán conocimientos acerca de: habilidades empresariales, buena imagen, ortografía y redacción, instrumentos efectivos de administración, nuevas herramientas en computación, etc. Cabe mencionar que las técnicas secretariales se van renovando y actualizando cada vez mas es por esto que es importante asistir a estos cursos y así aportando de manera significativa al GAD de Ventanas.

Bibliografía

- Canel, M. J. (2018). *La Comunicación de la Administración Pública: Para gobernar con la sociedad*. Mexico : Fondo de Cultura Económica.
- Cedillo, C. C., & González, M. d. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Gaitán, R. E. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. Bogota: Ecoe.
- Garias, S. C. (2019). *Democracia y Gobierno Abierto: Una nueva cultura administrativa*. España : Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Gómez, R. T., Sánchez, V. G., Lambás, J. S., Lopera, R. A., Dávila, L., & Díaz, C. (2017). *Remunicipalización: ¿ciudades sin futuro?* Barcelona : Profit Editorial.
- M., J. T. (2018). *FUNDAMENTOS DE ESTRATEGIA EMPRESARIAL*. Santiago de Chile : Ediciones UC.
- Martínez, L. B., & Stepien, A. (2019). *Eficiencia y productividad en arquitectura*. Madrid: Catarata.
- Medina, M. A. (2017). *Derecho administrativo. Reflexiones contemporáneas*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Nadal, J. O. (2020). *GESTIÓN EFICIENTE DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN*. Barcelona: Profit Editorial.
- Zárate, A. G., Garcia, M. A., & Berrocal, F. B. (2017). *Evaluación de la eficacia de la formación en la administración pública: la transferencia al puesto de trabajo* . Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

ANEXOS

Anexo #1 ENCUESTA

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

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

Datos Informativos

Nombre de encuestador:

Nombre del encuestado:

Fecha:

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

Eficiencia laboral y su incidencia en la administración pública de las secretarias del gobierno autónomo descentralizado del cantón Ventanas

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

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

Preguntas:

1. ¿Considera usted que la eficiencia y eficacia de las secretarias influyen en la calidad de administración del GAD municipal del cantón Ventanas?

Si ()

No ()

Tal vez ()

2. ¿Cree usted que es importante utilizar de manera eficiente los recursos humanos para mejorar la eficiencia laboral en el GAD de Ventanas?

Si ()

No ()

Tal vez ()

3. ¿Considera usted que la administración del GAD municipal del cantón Ventanas depende de los niveles de eficacia laboral que tienen las secretarías?

Si ()

No ()

4. ¿Usted tiene conocimientos sobre las técnicas de administración de documentación pública?

Si ()

No ()

5. ¿Cree que asistencia a cursos o semanarios de actualización de conocimientos, contribuye a mejorar su eficiencia laboral?

Si ()

No ()

Anexo #2

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
BABAHOYO**



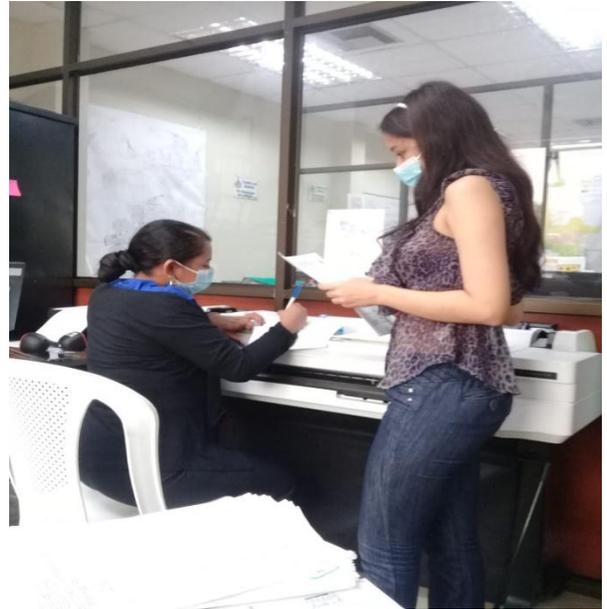
**FACULTAD CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE
LA EDUCACIÓN**

**GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL
CANTÓN VENTANAS**



Anexo #3

Realizando la encuesta a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ventanas



Anexo #4

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



Anexo #5

Oficio dirigido a mi tutor el Msc. Hugo Villamarín Lara, firmado con recibido

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

OFICIO-112.S.E.B.-FCJSE.
Babahoyo, 19 agosto del 2021

Señor (ita)
PONCE GARCÍA MARÍA DE LOS ÁNGELES
ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
Presente

De mis consideraciones:

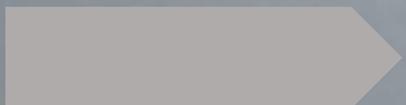
Reciba un cordial saludo en base a lo resuelto H. Consejo Directivo de esta Facultad en sesión ordinaria celebrada el **2 de agosto del 2021**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SE-012-RES-001-2021** se designa como tutor(a) al Msc. Hugo Villamarín Lara, para desarrollo del caso/problema **EFICIENCIA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LAS SECRETARÍAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VENTANAS.**

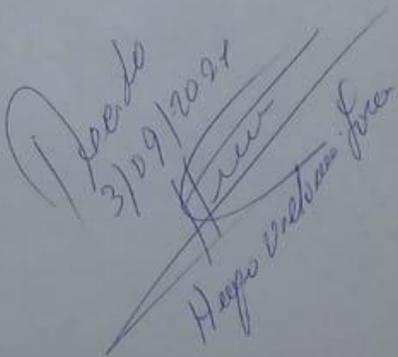
Particular que comunico para trámites de ley pertinentes.

Atentamente,




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





Anexo #6

Recibiendo las tutorías

