

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Gestión Administrativa de la Delegación provincial de Trabajo y servicio público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORA: Fuel Fueltala Yadira Alejandra

TUTORA: Msc. Sandoval Chuquin Mayra Alexandra

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Fuel Fueltala Yadira Alejandra con el número de cédula 0401902945 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión Administrativa de la Delegación provincial de Trabajo y servicio público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva

MAYRA
ALEXANDRA
SANDOVAL
CHUQUIN



Firmado digitalmente
por MAYRA
ALEXANDRA
SANDOVAL CHUQUIN
Fecha: 2023.12.13
12:08:32 -05'00'

f.....

Mayra Alexandra Sandoval Chuquin

TUTORA

Tulcán, diciembre de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Fuel Fuiltala Yadira Alejandra con cédula de identidad número 0401902945 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Fuel Fuiltala Yadira Alejandra

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Fuel Fuiltala Yadira Alejandra declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión Administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Fuel Fuiltala Yadira Alejandra

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2023.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero dar las gracias a Dios, ya que su amor y bondad no tiene fin, me permite sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda. Agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por haberme aceptado ser parte de ella y abierto sus puertas para poder estudiar mi carrera.

Agradezco también a mi tutora Msc. Mayra Sandoval por haberme brindado su ayuda y paciencia en el desarrollo de la tesis. Mis más sinceros agradecimientos a todos los docentes y compañeros que estuvieron durante esta etapa estudiantil.

Finalmente, un infinito gracias a mis padres Patricia y Oswaldo, porque son la parte más fundamental y sagrada que tengo en la vida, por siempre estar ahí y ser los principales motivadores y formadores de lo que soy ahora como persona, indudablemente sin sus consejos y amor yo no habría llegado hasta donde estoy. A Sebastián, el cual estuvo en los buenos y malos momentos, por apoyarme siempre a seguir adelante. Gracias, mamá, papá, hermanos, y abuelitos. Los quiero mucho.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, quien no me dejó rendirme y seguir siempre adelante a pesar de las adversidades. A mi abuelito Antonio Fweltala que Dios lo tenga en su santa gloria y ahora es un ángel en mi vida, y sé que donde se encuentra está orgulloso de su nieta y me bendice en todo momento.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional y estar siempre en todo momento y confiar ciegamente en su hija que ahora la ven convertirse en una profesional. A mis hermanos por siempre brindarme su apoyo y ser soporte en los malos momentos y ser partícipes en mis triunfos.

2.2.2.9. El pleno empleo.....	38
2.2.2.9.1. Empleo	38
2.2.2.9.2. Subempleo.....	39
2.2.2.9.3. Desempleo.....	40
2.2. MARCO LEGAL.....	40
2.3.1. Constitución del Ecuador 2008	43
2.3.1.1. Trabajo y seguridad social	43
2.3.2. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP	43
2.3.3. Código de Trabajo	44
2.3.4. Acuerdo de Cartagena 584.....	45
2.2.5. Resolución de la Secretaría Andina 957.....	45
III. METODOLOGÍA.....	46
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	46
3.1.1. Cualitativo.....	46
3.1.2. Cuantitativo	46
3.1.3. Tipo de Investigación	47
3.1.3.1. Descriptiva	47
3.1.3.2. Bibliográfica/documental.....	47
3.1.3.3. De campo	47
3.2. IDEA A DEFENDER.....	48
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	48
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	52
3.4.1. DEDUCTIVO	52
3.4.2. INDUCTIVO	52
3.4.2. ANALÍTICO.....	52
3.4.3. SINTÉTICO	52
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	52
3.5.1. Entrevista.....	52

3.5.2. Encuesta	53
3.5.3. Ficha de observación	54
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
4.1. RESULTADOS	56
4.1.1. Diagnóstico de la Gestión Administrativa aplicada en la ejecución de los procesos institucionales de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán.	56
4.1.1.2. Percepción de los ciudadanos frente a los servicios de Gestión Administrativa de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán.	60
4.1.1.3. Aporte de la Gestión Administrativa de la Delegación Provincial de Trabajo en el pleno empleo de la PEA Tulcán.	75
4.2. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. CONCLUSIONES	83
5.2. RECOMENDACIONES	84
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
V. ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Artículos que tutelan al Ministerio de Trabajo	42
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de Kelsen	42
Figura 2. Tipos de planificación.....	57
Figura 3. Canales de Comunicación.....	59
Figura 4. Sistemas de Control	60
Figura 5. Conocimiento de servicios.....	61

Figura 6. Satisfacción de Gestión Administrativa	62
Figura 7. Satisfacción con la prestación de servicios.....	63
Figura 8. Servicios accedidos en la Delegación	64
Figura 9. Finalidad de la Delegación de Trabajo	65
Figura 10. Desconocimiento sobre la Delegación provincial de Trabajo	66
Figura 11. Eficiencia en la prestación de servicios	67
Figura 12. Nivel de estabilidad económica	68
Figura 13. Satisfacción con la situación laboral	69
Figura 14. Satisfacción con la situación laboral	70
Figura 15. Conocimiento de la plataforma "Encuentra empleo"	71
Figura 16. Finalidad de ingreso a la plataforma.....	71
Figura 17. Cuenta en plataforma "Encuentra empleo"	72
Figura 18. Utilidad de plataforma	73
Figura 19. Facilidad de encontrar empleo mediante la Delegación provincial de Trabajo	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta de Perfil de Investigación.....	88
Anexo 2. Certificado de abstract por parte de idiomas	89
Anexo 3. Estructura de entrevista	91
Anexo 4. Estructura de encuesta	94
Anexo 5. Oficio para la realización de entrevistas	100
Anexo 6. Formato Ficha de Observación.....	100
Anexo 7. Evidencias de encuestas	100

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo realizar el análisis de la gestión administrativa desarrollada por la delegación provincial de Trabajo y servicio público sede Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo, como parte del problema se evidencia que existe la inadecuada organización de la delegación de trabajo que ha limitado su eficiencia sobre el fomento de un pleno empleo. Por consiguiente, se planteó la teoría clásica de la administración desde la perspectiva de Henry Fayol y la teoría de la Calidad Total desde la perspectiva de Deming, las cuales fueron un punto clave para entender los procesos institucionales y conocer las funciones básicas que debe tener una organización para conseguir su eficiencia. La metodología planteada en este estudio tiene un enfoque mixto ya que se obtuvo información a través de entrevistas realizadas a los servidores públicos de la delegación provincial y encuestas realizadas a la PEA (Población Económicamente Activa) de Tulcán, donde se evidencia que si bien existen proyectos de fomento de pleno empleo a nivel nacional por parte del Ministerio de Trabajo, en la delegación provincial del Carchi no se ejecutan por la falta de presupuesto y un limitado número de servidores públicos. Como consecuencia el 72,03% de la PEA no se encuentra satisfecho con la gestión que se está llevando a cabo dentro de esta institución, debido a que existe una limitada respuesta institucional.

Palabras claves: Gestión administrativa, pleno empleo, eficiencia, procesos institucionales, Funciones básicas.

ABSTRACT

The objective of this research is to carry out the analysis of the administrative management developed by the provincial delegation of Labor and public service at Tulcán headquarters and its impact towards full employment. As part of the problem, it is evident that there is an inadequate organization of the work delegation that has limited its efficiency in promoting full employment. Consequently, the classical theory of administration was proposed from the perspective of Henry Fayol and the theory of Total Quality from the perspective of Deming, which was the key point to understanding the institutional processes and knowing the basic functions that an organization must have in to achieve its efficiency. The methodology proposed in this study has a mixed approach since information was obtained through interviews with public servants of the provincial delegation and surveys carried out with the PEA (Economically Active Population) of Tulcán, which shows that although there are projects promotion of full employment at the national level by the Ministry of Labor, in the provincial delegation of Carchi they are not implemented due to the lack of budget and a limited number of public servants. As a consequence, 72.03% of the PEA are not satisfied with the management being carried out within this institution because there is a limited institutional response.

KEYWORDS: Administrative management, full employment, efficiency, institutional processes, basic functions.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es una investigación realizada hacia la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán, con el fin de identificar cuál es la gestión administrativa que se aplica en la misma, además de diagnosticarla y poner en una balanza la perspectiva de los ciudadanos y la perspectiva de los funcionarios de la institución. En dicha investigación se presentan diversos problemas desde sus actividades sobre la gestión administrativa y diversas falencias ocasionando complicaciones en el acceso a los servicios que posee la institución. El impacto que tiene la institución por parte del mal funcionamiento que posee es negativo, ya que las personas se sienten vulnerables al momento de presentarse algún problema laboral, ante ello se presentan problemas como la frágil consolidación de programas de prevención de conflictos laborales.

La gran necesidad de los ciudadanos tulcanes de conocer cómo solucionar los problemas que se les presentan laboralmente es primordial, ya que la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán tienen la función de servir como intermediario para dichas soluciones, además de servir como una institución que consolide y realice un progresivo desarrollo del pleno empleo en la localidad, con la buena ejecución de proyectos y programas de difusión, con estos puntos se obtendría una ciudadanía satisfecha con la gestión que realiza el mismo gobierno central desde sus instituciones públicas, ya que mantendría en primer plano la satisfacción y comodidad laboral ciudadana.

Otro punto muy importante por la cual se realizó esta investigación es que servirá como una base para futuras investigaciones, las cuales estén enfocadas en la delegación provincial de Trabajo, con el fin de mejorar los puntos críticos identificados en este trabajo y proceder a una mejora continua desde la gestión interna y externa, pasando por cada uno de los departamentos y el sistema de servidores públicos, los mismos que deben estar capacitados para una atención efectiva y eficaz hacia el usuario.

Para tener una eficiente investigación se llevó a cabo la aplicación de metodología adecuada con un enfoque cualitativo y cuantitativo, en el cual el cualitativo se lo ejecuta a partir de entrevistas que se realizaron hacia directivos encargados de la institución, con el fin de obtener su visión ante la disposición de los servicios que tiene la delegación y saber cuáles son las formas de ejecutar cada uno de los procesos que se lleva a cabo en una gestión administrativa, el enfoque cuantitativo se lo llevó

a cabo gracias a la ejecución de encuestas hacia los ciudadanos que forman parte de la población económicamente activa actual, con el fin de obtener la realidad de la ciudadanía ante la demanda, disposición y solución de conflictos de trabajo, además evidenciar así los problemas que se les presenta para adquirir un puesto laboral, este enfoque nos arroja datos precisos que nos permite cuantificar el verdadero impacto que tiene la buena o mala gestión de la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán,

Los objetivos fijados en esta investigación son precisos para esclarecer el porqué de la problemática fijada, así tenemos como objetivo general el analizar la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo, dicho objetivo nos permitirá identificar las falencias que se pueden presentar en la gestión aplicada en la institución y sus posibles efectos hacia los ciudadanos usuarios de los servicios, los mismos que están en búsqueda de un pleno empleo, que puede ser guiado por la misma institución.

Como primer objetivo específico se obtiene diagnosticar la gestión administrativa aplicada en la ejecución de los procesos institucionales de la delegación provincial de trabajo sede Tulcán, este objetivo nos ayuda generar un diagnóstico positivo o negativo ya sea el caso a presentarse de cada uno de los procesos que se llevan a cabo ante la gestión administrativa aplicada por la delegación, esto permitirá de buena manera a la mejora de la institución al saber cuáles son los problemas o puntos críticos a mejorar.

Como segundo objetivo específico tenemos exponer la perspectiva de los ciudadanos frente a los servicios de gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo sede Tulcán, este objetivo nos presenta la realidad de los usuarios de los servicios que dispone la delegación de trabajo, esta realidad nos refleja la conformidad o disconformidad ante esta disposición, teniendo de primera mano los cambios que exigen los ciudadanos para tener unos mejores resultados que favorezcan a la gestión realizada por la institución.

Como tercer objetivo específico tenemos identificar el aporte de la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público en el pleno empleo de la PEA de Tulcán, este objetivo se lo fija con el fin de saber y conocer cuál es el verdadero aporte y la mejora que ha tenido la institución en el transcurso de los años en los ciudadanos tulcanes y sí ha habido un impacto positivo en el trabajo o en la búsqueda de un pleno empleo.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Si bien es cierto, la gestión administrativa es considerada como un conjunto de actividades y tareas encaminadas a la optimización de los recursos de una organización, sin embargo, la gestión administrativa desde tiempos remotos ha mantenido la obligación de regular dichas actividades, en donde se han presentado una serie de dificultades en la dirección, decisión y ejecución de proyectos; desde esta perspectiva a nivel global se han establecido una serie de delegaciones de trabajo que permitan gestionar a las instituciones públicas, no obstante, en estas entidades se ha identificado que existe deficiente gestión administrativa limitando su desarrollo institucional, remuneraciones, ingresos complementarios y talento humano en las delegaciones de trabajo.

En virtud a ello, a nivel nacional existen delegaciones provincial de trabajo que se encuentran facultadas para absolver todas las consultas relacionadas a leyes y reglamentos del trabajo, sin embargo, se ha identificado que en muchas delegaciones provinciales sus actividades sobre la gestión administrativo presentan dificultades y falencias ocasionando que la jurisprudencia administrativa del trabajo presente complicaciones, además de no establecer reportes o estadísticas provinciales sobre el pleno empleo de la sociedad; de hecho, la deficiente gestión administrativa en estas delegaciones ha ocasionado que estas entidades no mantengan informes de resultados sobre el control y evaluación de todas las normas generales sobre los inspectores de trabajo a nivel nacional. Por tal motivo, frente a esta problemática no se ha establecido informes consolidados sobre los mecanismos que fomenten el pleno empleo en la sociedad, en este sentido, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos establece que para el segundo trimestre del año 2023 tan solo el 34,5% de la Población Económicamente Activa mantiene un pleno empleo; mientras que el 65,5% mantienen el subempleo y desempleo, por tanto, la

deficiente gestión administrativa ha pernoctado en la inadecuada organización de las delegaciones de trabajo que ha limitado su eficiencia sobre el fomento de un pleno empleo en la sociedad ecuatoriana.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos establece que en Carchi la tasa de desempleo es de 5,9%, mientras que la tasa de empleo adecuado con respecto a la pea es de 28,7%; también establece que existe una tasa de empleo no pleno de 32,3% por consiguiente existe el 24% de subempleo y 9,1% de empleo no remunerado.

Por su parte, la delegación provincial de trabajo del Carchi, ubicado en la ciudad de Tulcán no se encuentra ajena frente a esta problemática, los datos obtenidos del INEC (2010) en su proyección realizada para el año 2020, mencionan que en el cantón Tulcán existe el 56.76% personas que mantienen un pleno empleo, mientras que el 43,24% se encuentra desempleado o en el subempleo, datos significativo que debe de ser visualizados por las instituciones encargadas de velar por el bienestar de la población local, ya que es un porcentaje revelador en donde las personas aún no poseen un pleno empleo, debido a ello, la delegación provincial de trabajo Tulcán mantiene deficiencias en su gestión administrativa, la misma que ha limitado la consolidación de programas de prevención de conflictos laborales y el diálogo social que garantice el desarrollo o crecimiento del pleno empleo, además se ha identificado que esta institución presenta problemas de coordinación en sus actividades en donde no se establecen resultados de inspección integrales y focalizados al pleno trabajo; por esta razón, no todas las personas que pertenecen a la Población Económicamente Activa mantienen un pleno empleo, esto se suscita porque actualmente son escasos los programas de difusión sobre proyectos que realiza el Ministerio de Trabajo frente a esta problemática.

Frente a esta problemática los afectados directos son los trabajadores quienes mantiene incertidumbre sobre la delegación provincial del trabajo de la provincia del Carchi y sus servicios de apoyo laboral, además por la limitada aplicación de mecanismos u audiencias de mediación para garantizar un pleno empleo, por esta razón, esta institución se ha convertido en una entidad ajena a las necesidades de los trabajadores, los cuales buscan otras alternativas de asesoramiento laboral. En este sentido, las autoridades han estructurado planes de trabajo, sin embargo, los informes y reportes consolidados no cumplen con la expectativa de los trabajadores por la débil gestión administrativa en la delegación provincial del trabajo. Por su parte, los afectados indirectos son los colaboradores o el personal que labora en la

delegación provincial de trabajo, debido que mantienen deficiente gestión administrativa, por ende, un inadecuado manejo de la información y estadísticas sobre el pleno empleo en la provincia.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la Gestión Administrativa de la delegación provincial de trabajo sede Tulcán hacia un pleno empleo?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente la gestión administrativa se ha convertido en la responsable de la coordinaciones eficiente de todos los recursos de una organización, permitiendo la conducción racional de los esfuerzos y tareas sobre la prevención de posibles futuros problemas que permitan cumplir con los objetivo empresariales, más aun tratándose de instituciones públicas que requieren una sólida gestión para cumplir con las necesidades sociales, por tal motivo, el propósito de esta investigación fue analizar la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo; para ello, este estudio es significativo por la inexistencia de estudios similares en el sector, además por los recursos a utilizarse que permitan la ejecución de la presente investigación.

En virtud a ello, este estudio se sustentó bajo los Objetivos de Desarrollo Sostenible impuestos por la Organización de las Naciones Unidas en su objetivo 8 sobre el trabajo decente y desarrollo económico que establece el crecimiento económico sostenible e inclusivo sobre un trabajo y empleo decente para todos en igualdad de oportunidades; además mediante el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 impuesto por el actual gobierno mediante el primer objetivo sobre el fomento e incremento inclusivo y las oportunidades de empleo y las condiciones laborales, en este sentido, este estudio busca establecer cómo incide la gestión administrativa en la delegación provincial de trabajo en el pleno empleo sobre la consolidación de programas de prevención de conflictos laborales y diálogos sociales, además de las soluciones extrajudiciales en esta institución para garantizar un adecuado servicio a los trabajadores de la provincia que permita cumplir con sus expectativas laborales.

Desde esta perspectiva, los resultados de este estudio servirán como punto de partida para futuras investigaciones que permitan diluir la problemática expuesto bajo el establecimiento de alternativas de solución; además del aporte a la comunidad científica bajo las conclusiones y recomendaciones, puesto que esta investigación se

sustenta bajo teorías de autores predominantes, siendo el sustento teórico de este estudio. Por tal motivo, mediante esta investigación se podrá identificar como la delegación provincial del Carchi mantiene su planificación, organización, dirección y control.

Finalmente, mediante la ejecución de este estudio los beneficiarios directos serán la PEA de Tulcán quienes podrán conocer más sobre las plataformas existentes como encuentra empleo, mi futuro es hoy, entre otros y con esto permita cumplir con sus expectativas y necesidades para llegar a un pleno empleo; mientras el beneficiario indirecto ser la delegación provincial de trabajo del Carchi quienes podrán fomentar su gestión administrativa, es decir, la planificación, organización, dirección y control sobre sus actividades y prestación de servicios públicos para la atención sobre informes y reportes consolidados en las instituciones públicas, estadísticas provinciales del pleno empleo, permitiendo solventar los problemas laborales de los ciudadanos de la provincia del Carchi.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la Gestión Administrativa de la Delegación Provincial de Trabajo y Servicio Público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la Gestión Administrativa aplicada en la ejecución de los procesos institucionales de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán enfocados en la inclusión laboral.
2. Exponer la perspectiva de los ciudadanos frente a los servicios de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán dirigidos a la PEA.
3. Identificar el aporte de la Gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público en el pleno empleo de la PEA Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación.

- ✓ ¿Cómo es la gestión administrativa aplicada en la ejecución de los procesos institucionales de la Delegación provincial de Trabajo sede Tulcán enfocados en la inclusión laboral?

- ✓ ¿Cuál es la perspectiva de los ciudadanos frente a los servicios de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán dirigidos a la PEA?
- ✓ ¿Cuál es el aporte de la Gestión administrativa de la Delegación provincial de Trabajo y servicio público en el pleno empleo de la PEA Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El primer antecedente, el cual es una tesis de maestría realizada por Viviana Paredes (2020), en la Universidad Técnica de Ambato, el cual lleva como tema "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas", en qué sentido lo que se propone investigar es el impacto de la gestión administrativa identificando así aquellos factores que se relacionan con una buena calidad de servicio que prestan las instituciones públicas, y estas a su vez deben contribuir a una buena optimización de los recursos humanos y físicos, los cuales van directo a la satisfacción de los usuarios, brindando así un mejor servicio de calidad en los eficientes procesos institucionales que logren alcanzar sus objetivos.

Ante ello se evidencia el gran problema de las organizaciones las cuales atraviesan retos para una mejora de servicios y así presentarlos al usuario.

Los objetivos propuestos en la presente investigación fueron de determinar el impacto de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Técnica de Ambato, con este objetivo lo que se busca es que se evidencia cómo es la gestión administrativa y el proceso que deben de seguir los usuarios al momento de necesitar un servicio por parte de los administrativos.

Fundamento teórico en relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, es otro objetivo propuesto por el autor de esta investigación, el cual intenta visualizar cual es y qué tan importante es una buena gestión administrativa dentro de todas las instituciones públicas y como esta conlleva una eficiente y eficaz manera de llevar sus procesos con el fin de cumplir objetivos claros y ayuden al usuario.

El autor de esta tesis propone diversas teorías como son: Administración, la cual aclara el propósito que tienen todas las instituciones con el fin de realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz para así poder mejorar cada vez más su modelo de gestión y esta esté optimizada y actualizada. Además, su aplicación genera buenos cambios dentro de una sociedad con el fin de mejorar procesos y traer consigo un bienestar social.

Las principales conclusiones que llega el autor en esta tesis es que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, es decir que la prestación de servicios administrativos de forma adecuada constituye una eficiente y eficaz al momento de brindar un servicio óptimo al usuario que lo requiere.

Otra conclusión es que es evidente que una buena administración es el claro reflejo de un cumplimiento de metas y objetivos propuestos por cada institución pública.

El siguiente antecedente es una tesis realizada por Moya Vanessa, en la universidad andina Simón Bolívar y en el año 2021, la misma que lleva como tema "Análisis de la dinámica del empleo en el Ecuador, periodo 2007-2016".

Lo que busca la autora de esta investigación es evidenciar las políticas públicas sobre el mercado de trabajo y así generar una estrategia que permita alcanzar el desarrollo social y económico del país, conceptualizando así la política pública y el enlace de los elementos que lo envuelven. El papel del estado es muy importante al momento de intervenir mediante sus instituciones públicas e intentar generar estrategias que buscan la mejora del empleo en la población, tenemos así la intervención gracias al Ministerio de trabajo que considera aspectos necesarios de la situación del trabajo e interviene directamente a la obtención de datos reales en el territorio ecuatoriano, esto permitirá evaluar dichos datos contra el impacto que ha tenido las políticas laborales y públicas generando así los resultados durante el período establecido.

Es primordial que se menciona que en el año del 2007 se vio una nueva etapa en las políticas económicas establecidas en el territorio nacional, en la cual se mostraba una población que entró reversión a tendencias neoliberales que existía en el país hasta ese momento y con ello se muestra el estado de sus instituciones como los actores más importantes dentro de la economía del país, posteriormente se manifiesta un modo de aristas en la política económicas que se ve enfocada en las políticas naturales que permiten dar nivel de vida los ciudadanos y así las políticas laborales que dan como unas actoras de disminución de las brechas existentes. Es

necesario hablar durante el periodo que se generó el plan nacional del buen vivir, en el cual se intentó tácitamente ser abordado por los gobiernos de turno, ya que se garantizaba un acceso importante a un empleo y la disminución gradual de la brecha de desempleo.

Los resultados a los que se liga con la presente investigación es que la situación del empleo en el Ecuador y según el INEC se evidencia que era un 43.20% para diciembre del 2007 puntos porcentuales para diciembre del 2008. Además de las políticas públicas que se implementó en el Ecuador se aumenta la democracia entre las acciones realizadas por el gobierno de turno y las reformas laborales, qué es lo que intentaban es plantear una flexibilización de trabajo, teniendo así un punto negativo que deja de lado los derechos del empleado.

Las principales conclusiones a las que se ligan las investigaciones son que las políticas públicas constituyen aquellas herramientas que hacen uso los gobiernos de turno para alcanzar sus objetivos y en este caso buscan mejorar el bienestar de la población ofertando mejor calidad de empleo y ejecutando medidas que permitan el acceso a la salud, educación y seguridad de empleo.

Una política que el gobierno instauró para apoyar a los diversos grupos sociales que buscaban acceder a un puesto laboral, se encontraba aquellos que buscaban dar cabida a los jóvenes en el mercado de trabajo, siendo este uno de los pilares fundamentales en los que se deben de afianzar los gobiernos de turno.

El siguiente antecedente es un artículo científico realizado por Olmedo Pamela (2018), el cual lleva como tema "El empleo en el Ecuador-una mirada a la situación y perspectivas para el mercado laboral actual", se intenta evidenciar las condiciones reales del mercado laboral en lo que respecta al empleo global, disminución del empleo a partir del año 2014, además que la mayor población empleada se encuentra en el área urbana, ocupando puestos de subempleo. Otro punto que se considera es la percepción de los jóvenes, ya que en el mercado de trabajo y las condiciones que se les ofrece para que inicien su vida laboral no se adapta a los distintos contextos de la realidad en la cual, por cualquier razón el estudiante recién graduado no tiene la experiencia necesaria que solicitan las instituciones, ya sean de carácter público o privado.

Los objetivos que se proponen este antecedente son entender el mercado laboral actual con sus aportes hacia un nuevo crecimiento de la economía, con lo cual se

generan diversos contextos en el cual se analiza a América Latina, El Caribe y Ecuador, regiones del planeta a partir del año 2018, pero el gran problema evidente es la falta de empleo y la necesaria acción por parte de los ciudadanos al exigir intervención del estado y las instituciones públicas para generar un cambio o una ayuda para obtener un trabajo acorde a sus actividades y habilidades.

Además, se clasifican ante empleos adecuados no adecuados hacia la población que trabaja en acordes a lo establecido en el contrato, es decir que trabajen durante 40 horas por semana y percibe un ingreso bajo los \$375, estos son evidencia de mala manera ya que se está realizando una explotación laboral, además de existir brechas de género en el mercado laboral y se evidencia que la población generalmente que se encuentra en desempleo es de género femenino.

Las principales teorías que se establecen en el presente artículo científico son:

Mercado laboral actual, en el cual se identifican los empleos adecuados y no clasificados, para entender cómo es lo que están diversificados los empleos en los países, con el fin de obtener una visión más amplia de la diversidad que existe entre estos, asimismo el empleo inadecuado, el cual se encuentra en todas partes y se evidencia explotación hacia el trabajador, en este punto interviene el Ministerio de trabajo para poder subsanar este problema ciudadano, ayuda además a evidenciar las brechas de género y el nivel de productividad en el mercado de trabajo, otro punto importante es el trabajo juvenil el cual es muy importante en la sociedad y contempla el posible futuro de una localidad.

La crisis económica, es otra teoría que se contempla este antecedente en el cual es necesario evidenciar cuál es el nivel económico de cada país, en el cual se espera que haya un crecimiento de la economía de la localidad y de un estado nacional, pero previo a ello es necesario que se haga una verdadera función de análisis del desempleo actual y el empleo informal que se está llevando a cabo, con el fin de que se generen mecanismos eficientes para generar un nuevo empleo que satisfaga las necesidades de cada uno de los ciudadanos que están en busca de trabajo, de esta manera el Ministerio de trabajo analizando todos estos datos estadísticos que muestran la realidad.

La metodología aplicada en esta investigación fue la de investigar mediante el lanzamiento de encuestas específicas para reflejar el estado del mercado laboral nacional, en las que participó el Ministerio de trabajo y el Instituto nacional de

estadísticas y censos, realizan dos mediciones de trabajo y acogiéndose a conceptos y recomendaciones internacionales para obtener los datos específicos que ayudan a interpretar y analizar a los mercados laborales actuales, además se hace una comparación de la información a nivel nacional y regional contra los cambios que se refiere a la adopción de la legalidad y el sector informal, analizando los indicadores de trabajo conjuntamente.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas y la investigación de documentos evidencian que en Ecuador hay una tasa de participación laboral de 68.8% y con una tasa de 4.3 de desocupación. Por otro lado, tenemos la variación de la medición entre los sectores medidos del mercado laboral con el paso de los años hasta llegar al año 2017 en el cual se evidencia que existe un desempleo del 4.6% pero otro porcentaje evidente fue de un 19.8% de subempleo, empleos inadecuados del 24.1% y no remunerado del 9%, con lo cual el Ministerio de trabajo tuvo que poner en marcha sus instituciones a generar más contratos locales.

Las principales conclusiones a las que se llega en este artículo científico son que el mercado laboral, a pesar de tener condiciones que pueden cambiar en relativamente corto tiempo, requiere de bases estructurales que se guíen en la adecuada relación laboral de trabajador y contratista.

Otra conclusión que nos brindan es que debe de existir una necesaria intervención de mejora en el mercado laboral por parte del Ministerio de trabajo para apuntar al aumento de eficiencia y productividad mediante la construcción y reconocimiento social de los derechos de las mujeres.

El siguiente antecedente tenemos un artículo científico realizado por Sumba Ruth, Saltos Génesis, Rodríguez Cindy, Tumbaco Zereida (2020) los cuales proponen el tema de "Desempleo en el Ecuador: causas y consecuencias", en el cual lo que se pretende es identificar lograr una reducción de este porcentaje, además de identificar qué es lo que impacta en la sociedad el aumento del desempleo, teniendo por un lado la pobreza y las nuevas exigencias por parte de las instituciones y por último describir los diferentes niveles de desempleo no solo en el Ecuador sino también a nivel mundial y latinoamericano.

El objetivo planteado por los autores en esta investigación es principalmente analizar las causas y consecuencias del desempeño, indagar las causas que provocaron el desempleo y sus consecuencias, insatisfacción y desigualdad en la sociedad. Este

objetivo permite visualizar las situaciones en cuanto al desempleo del año 2020 y respecto a los años anteriores y cómo ha ido avanzando en la escala nacional y en el mundo.

Las principales teorías que se hace uso en este artículo científico son: el desempleo, en el cual se mira su definición en los casos de estudio donde la tasa de desempleo alcanza una inestabilidad referente a los precios de petróleo y aumento de la deuda, ante ello el Ministerio de trabajo, menciona que existen 307294 trabajos formales y de los cuales la pandemia tuvo un gran Impacto ante ellos de los cuales 227037 han terminado durante esta pandemia, desde modo ante la llegada de diversos problemas que acontecen a la ciudadanía.

Otra teoría que se logra visualizar es la crisis del desempleo y el covid-19, se pretende visualizar que tan duro fue el impacto de la pandemia en el Ecuador y en América Latina, instituciones como el Ministerio de trabajo, la Organización Internacional del Trabajo y el fondo monetario internacional, el mismo que menciona que el desempleo en el país podría subir a 6.5%.

La investigación es de tipo descriptiva y documental, en la cual se revisa diferentes fuentes bibliográficas y se explica con dicha información las variaciones y niveles del desempleo y gracias a documentos que brindan información de la actualidad se logra ver el nivel de desempleo actual y el impacto que está causando en la sociedad.

Los resultados que se obtienen con la presente investigación son que en el año 2020 se evidencia un aumento del desempleo provocando así cierta incertidumbre en los ciudadanos y la causa fue la llegada de la pandemia disminuyendo así los recursos e ingresos de las familias.

La conclusión a la que se llega es que afecta a todos los países en el mundo, en diversos lugares se obtiene con mayor frecuencia que otros, pero se debe de tomar en cuenta que no solo perjudica puede surgir y progresar en su economía.

El siguiente antecedente es un artículo científico realizado por Anne Trebilcock (2021) el cual nos propone el tema de Relaciones laborales y gestión de recursos humanos. La seguridad laboral que debe de ser garantizada por el ente encargado de velar por la seguridad del trabajador y regular cada una de las acciones que imparte la empresa o institución para formar un ambiente laboral ameno, este ente es el

ministerio de trabajo, el cual se encarga de regular y crear estrategias de seguridad y salud dentro del trabajo.

Las relaciones laborales en el trabajo permiten que los representantes direcciones administrativas establezcan normas que directa o indirectamente dedique una revolución y a la creación de relaciones laborales firmemente establecidas, con lo cual para ello un buen sistema de relaciones laborales se ejecutan de diversas formas de participación, en el cual se establece la evolución del empleo en la institución, conllevando así diversas formas de participación de los trabajadores, y acudiendo instituciones de respaldo cómo son el ministerio de trabajo, afirmando mucho más los derechos del trabajador.

Es importante que se dé una negociación colectiva, en el cual se establezcan varias formas de participación por parte de los trabajadores, comités, vestidos los mecanismos que se checan, pero de la misma manera teniendo como veedor y mediador al ministerio de trabajo.

En el presente antecedente se llega a mencionar como conclusión que se plantea un conflicto individual cuando existe un desacuerdo entre un trabajador y cierta institución o empresa respecto a su relación de empleo, aquí se entran en conflicto de derechos, en el cual el trabajador exige que se cumpla una seguridad de lo que es salud y relación ocupacional, exigiendo protección personal y remuneración extraordinaria por cumplir ciertas tareas peligrosas.

Por su parte, la investigación de Quiroga (2021), en su investigación de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador titulada: "La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot de la ciudad de Guayaquil; siendo el propósito de este estudio "analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot de la ciudad de Guayaquil"; para ello, la metodología de esta investigación fue de carácter cualitativa por la utilización de información no numérica, siendo los tipos de investigación, descriptivo, bibliográfico/documental y de campo, para la recolección de datos se utilizó encuestas y entrevistas, en donde los resultados muestran que los trabajadores no se sienten motivados en la organización de esta institución, además de identificar que existe una deficiente gestión administrativa que limita llevar a cabo un proceso administrativo adecuado, de hecho, la estructura organizacional de esta institución es deficiente, en donde los departamentos no se

encuentran alineados bajo el mismo propósito; mientras que en la entrevista se identificó que la gestión administrativa cumple con todos los parámetros de la organización, en donde la evaluación de cada procedimiento se la realiza periódicamente.

Finalmente, la investigación de Mero, (2022), de la Universidad Estatal del Sur de Manabí en su estudio titulado: "gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del GAD municipal del cantón puerto López"; siendo el propósito de este estudio "determinar la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño de los funcionarios del GAD del cantón Puerto López", para ello, este estudio fue de carácter cualitativo y cuantitativo, siendo además los tipos de investigación descriptivo, bibliográfico/documental y de campo, para la recolección de datos se utilizó encuestas y entrevistas, en donde se encuestó a 130 funcionarios de GAD municipal, en donde los resultados muestran que la situación actual de la gestión administrativa incide directamente sobre el desarrollo y desempeño laboral, por tal motivo, los trabajadores de esta institución pública mencionaron que la deficiente gestión administrativa si ha pernoctado en el desarrollo y cumplimiento de los requerimientos de los ciudadanos; puesto que los procesos administrativos deben ser evaluados periódicamente para identificar los problema organizacionales.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Bases Teóricas

2.2.1.1. La teoría clásica de la administración desde la perspectiva de Henry Fayol

Henry Fayol es considerada como un principal autor sobre los enfoques clásicos de la administración, siendo reconocido por su aporte en su percepción administrativa, por tal motivo, Jiménez (2018), menciona: "para Fayol administrar es el arte de gobernar, entendida además como una conducción de los procesos organizativos dirigida a un propósito, en donde se trata de obtener el mayor provecho de todos los recursos disponibles en una organización" (p. 12). También lo define como el aseguramiento de la marcha sobre las actividades esenciales; por tal motivo, la administración según Fayol se sustenta sobre diferentes aspectos puntuales, siendo la aplicación de un proceso administrativo, la división del trabajo y sobre todo la formulación de todos los principios y criterios técnicos orientados a la función

administrativa; desde esta perspectiva, la función administrativa mantiene como objetivo únicamente al cuerpo social.

En virtud a ello, Jiménez (2018), afirma que la teoría clásica de la administración radica en las funciones básicas que deben tener las organizaciones para conseguir su eficacia, por tal motivo, toda organización requiere el cumplimiento de una serie de funciones básicas, puesto que el correcto funcionamiento de una organización se suscita sobre la existencia de una sincronización en todos los elementos de una institución, en donde todos los procesos deben estar contextualizados entre sí para su operatividad eficiente en donde los trabajadores cumplen un rol de suma importancia

En efecto, "esta teoría mantiene importancia y vigencia en la gestión administrativa de las organizaciones, considerándose un sistema que integran las instituciones para conseguir los resultados en todos los niveles" (Jiménez, 2018, p. 13). Por tal motivo, su aplicación pernocta en que muchas empresas u organizaciones funciones de manera sistemática durante décadas, en donde la coordinación ha sido efectiva en todos los procesos, desde esta perspectiva, Fayol sostiene que la gestión se sustenta en 14 principios como lo son:

✓ División de trabajo

Cada trabajador posee habilidades distintas y eso es un punto muy fuerte que hay que explotar. Esto se basa en la experiencia que pueden tener y llegar a considerarse como especialistas en algún campo. Si existe esta especialización hace que aumente la eficiencia y por ende la productividad en cada área de trabajo.

✓ Responsabilidad y autoridad

Si bien es cierto poseer autoridad conlleva tener responsabilidad, y cada encargado de una institución debe asumir responsabilidades y hacer que su equipo de trabajo adapte órdenes.

✓ Unidad de mando

Radica básicamente a la importancia que debe poseer cada empleado al momento de recibir órdenes sobre una tarea de su alto y único mando, y este a su vez exponga los resultados obtenidos.

- ✓ Disciplina

Este principio se refiere a valores fundamentales como la obediencia y respeto, una adecuada conducta y creación de un buen ambiente laboral sustenta una relación de calidad entre compañeros de trabajo, desde dirección hasta mandos bajo.

- ✓ Unidad de mando y dirección

Aquí se hace referencia a un mismo enfoque, es decir todos trabajan hacia un mismo objetivo, quienes están en la dirección son los principales encargados de planificar y supervisar tareas para así llegar a objetivos claros y establecidos desde un comienzo.

- ✓ Subordinación del interés individual

En toda institución existen personas con diferentes intereses, pero esto no debe llegar afectar sobre el interés de la institución. El enfoque empresarial y estrategias deben estar enfocadas hacia los objetivos de dicha entidad y por ende ser respetadas por todos los que integren el grupo de trabajo.

- ✓ Jerarquía

Este principio es recalcado por Fayol ya que él exige un respeto sobre aquellos altos mandos, creando así una línea muy clara en lo que respecta a la autoridad y autonomía de todos los niveles.

- ✓ Remuneración

Es indispensable contar con personal motivado y que estos sean productivos. La remuneración debe ser justa para todos sin excepción, para que así exista un buen ambiente laboral y exista productividad. Existe remuneración económica y la no económica, la cual trata de premios, reconocimiento de méritos, entre otros.

- ✓ Centralización

Para una buena toma de decisiones la autoridad debe estar conformada de manera equilibrada, para esto Fayol propone una centralización en manos de la parte más alta de la jerarquía, para que pueda existir un buen funcionamiento de actividades.

- ✓ Equidad

Todos los trabajadores deben ser tratados de manera equitativa y por igual, esto independiente de su función. Cada uno debe estar en su lugar correcto, para poder ofrecer un buen rendimiento y contribuir de manera eficiente a los resultados.

✓ Orden

Cada empleado debe desarrollar sus funciones en un puesto adecuado según sus capacidades, recalando que en todo momento debe existir y mantener orden en todos los niveles para asegurar un ambiente de buenas condiciones.

✓ Estabilidad

Hace referencia a una estabilidad personal, subraya que entre mayor rotación exista esto perjudica directamente a un correcto funcionamiento dentro de las mismas áreas y puede reducir también la seguridad de las personas en su sitio de trabajo.

✓ Iniciativa

Es importante que cada trabajador posea iniciativas para realizar tareas, es decir libertad para poder aportar en su puesto de trabajo, aquí debe estar presente la tolerancia ante posibles errores, ya que como humanos podemos cometerlos, para esto hay que ser empáticos y tolerar.

✓ Espíritu del cuerpo

En este principio se promueve el trabajo en equipo, muy importante para que exista colaboración y participación en varios aspectos.

Bajo esta percepción, los 14 principios de Fayol permiten un adecuado desarrollo sobre los métodos de dirección; puesto que cada principio mantiene como relación el factor humano como un sustento sobre el adecuado funcionamiento, permitiendo resolver los problemas administrativos dentro de una organización.

2.2.2.2. Teoría de la Calidad Total

Según Deming (1980), menciona que: "la calidad total se enfoca principalmente en la optimización de los procesos institucionales, con el fin de lograr la excelencia deseada, juntamente con la preparación de los trabajadores". Esta teoría se centra en el producto o servicio que se brinda, el cual debe de contener en cada uno de los procesos la calidad total. El proceso que se lleva a cabo para disponer de un

producto o servicio, para esta teoría es de suma importancia, ya que Deming marca un nuevo inicio donde se radican los procesos antes que en la habilidad individual. Hablar de Gestión y Calidad es enlazar los dos puntos para orientarse a resultados positivos, ya que estos dos elementos se orientan firmemente hacia la satisfacción del cliente o usuario, tomando en cuenta extensiones de comprensión, compromiso, colaboración, aprendizaje, innovación y la mejora continua, se creará el terreno para el verdadero crecimiento y obtención de la calidad total.

2.2.2.2.1 Principios de la Calidad Total.

Para ejecutar con éxito los procesos de calidad total Deming afirma 14 puntos muy importantes, los cuales trabajan conjuntamente para crear una viabilidad por parte de la institución y así generar una mayor calidad del producto resultante.

Cuando se habla de calidad se habla de estándares que se fijan para generar cada uno de los procesos y de mejora continua, eliminando así la supervisión y correcciones, esta eliminación se la adopta para obtener muchos más beneficios con menos errores en los procedimientos de la disposición del producto o servicio, añadiendo a ello se reducen los conflictos y se logra la efectividad de la organización.

Los 14 principios son:

- Crear constancia en el propósito de mejorar los productos y servicios
- Adoptar una nueva filosofía de cooperación
- Desistir de la dependencia en inspección masiva para lograr calidad
- Terminar con la práctica de comprar a los precios más bajos
- Mejorar constantemente y para siempre los sistemas de producción, servicio y planeación
- Establecer el entrenamiento o capacitación
- Adoptar y establecer el liderazgo
- Eliminar los miedos y construir confianza
- Romper las barreras entre los departamentos
- Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas a la fuerza laboral
- Eliminar las cuotas numéricas y gestión por objetivos
- Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho
- Instituir un programa vigoroso de capacitación y Auto-mejora
- Tomar acción para llevar a cabo la transformación

2.2.2. Bases conceptuales

2.2.2.1. El servicio público

Conforme a los servicios públicos son considerados como “acciones o actividades que llevan a cabo organismos estatales que permiten su control regulación, siendo su propósito de satisfacer las necesidades de la sociedad y garantizar un convivir equilibrado e igualdad de condiciones” (Pinchi, 2022, p. 13). Desde esta percepción, el servicio público se lo define como aquellas asistencias que brinda el estado por medio de sus carteras, siendo directamente un control y regulación en busca de mantener el abastecimiento de la población frente a sus exigencias; es decir, estos servicios son públicos cuando el Estado los provee mediante empresas o entidades estatales.

Conforme a lo anteriormente expuesto, también existe la posibilidad que los servicios públicos se los desarrolló en el contexto privado, en donde las empresas u organizaciones que presten dichos servicios sean fiscalizadas o supervisadas por el Estado de turno; por tal motivo, Según Sandoval, Carranza y Carillo (2018), mencionan que el Gobierno se encarga de toda las ofertas de servicios que permitan cubrir las necesidades de la demanda, especialmente las necesidades básicas que permitan el aseguramiento de la población. Desde esta perspectiva, los servicios públicos administrativos son considerados como aquellos servicios que se relacionan con la gestión que llevan a cabo las instituciones públicas.

2.2.2.2. La administración pública

Cabe mencionar que la administración pública se integra por múltiples organismos destinados a la gestión de todos los recursos que constituyen el patrimonio público; en este sentido, “la definición de la administración pública se relaciona con un conjunto de instituciones u órganos que se encuentran encaminados a concretar los propósitos bajo un rígido sistema político” (Álvarez, 2018, p. 18). Es decir, se encarga de gestionar el contacto entre el poder público y la ciudadanía, cabe mencionar que este contacto no solamente se lo realiza bajo las instituciones burocráticas del Estado, sino de la participación de las empresas estatales, sin embargo, no abarcan los sectores legislativos y judiciales.

Por su parte, la administración pública tiene el propósito de gestionar todos los esfuerzos estatales o de aquellas organizaciones que integran el Estado que permite el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades ciudadanas; además de salvaguardar las órdenes internas de la nación y garantizar todas las relaciones burocráticas que permitan mantener un sistema sociopolítico y ciudadano, en este contexto, la administración pública trata sobre la relación entre la dinámica gubernamental y la ciudadanía; considerada además una rama de la ciencia políticas que se estudia internamente sobre las ciencia social como una forma contemporánea.

2.2.2.3. Gestión Pública

Gestión Pública es aquella gestión con limitaciones que se derivan del carácter público del cometido. La gestión hace referencia a su vez según al contexto y la práctica (gestión con minúsculas) aquel conjunto de disciplinas (Gestión con mayúsculas), hace referencia a la gestión como práctica y a su vez como una disciplina, todo esto en papel de economía. Las limitaciones que se derivan de lo público pueden calificarse en no abordables por esenciales y abordables por investigación de una acción (Ortún,, 2017, p.1).

La gestión pública es aquel conjunto de procesos y operaciones que están encaminados directamente a llevar a cabo una administración de recursos dentro de organizaciones e identidades públicas.

2.2.2.4. La gestión administrativa en su definición

La gestión administrativa es considerada como: "un conjunto de actividades o acciones encaminadas a la dirección de una organización basándose una conducción específica de tareas, mediante los recursos disponibles y los esfuerzos de todos los colaboradores" (Soledispa et al., 2022, p. 7). Desde esta perspectiva, es un área organizativa encaminada a aprovechar y utilizar todos los recursos disponibles de forma eficiente gracias a la planificación y organización, además del factor humano permita la ejecución de tareas específicas. Por tal motivo, un aspecto con mayor complejidad en una organización es la gestión de todos sus recursos, las actividades y los tiempos para cumplir con los propósitos establecidos, en este

sentido, la gestión administrativa se caracteriza por manejar y enfrentar los desafíos operativos de una institución. Por su parte, Peña et al., (2022), señalan:

La relevancia de la gestión administrativa en toda organización permite mantener la salud financiera, especialmente cuando existe un escaso control sobre los recursos económicos; además del incremento de la productividad, en donde es posible la identificación de los equipos para ejecutar acciones necesarias en las organizaciones. (p. 34)

De hecho, resulta importante mencionar que una adecuada gestión administrativa permite el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos y sobre todo la satisfacción de los clientes y empleados y la toma de decisiones basada en los datos obtenidos. Bajo esta percepción, la gestión administrativa permite coordinar y controlar todas las actividades que se desempeñan internamente en una organización, esto repercute en la erradicación de problemas y sobre todo el alcance de los objetivos empresariales. En este sentido, también resulta importante mencionar que mediante esta gestión la satisfacción de los clientes frente a sus necesidades es el principal propósito.

En este sentido, para Gonzales et al., (2020), afirman: “la conducta sistemática de una adecuada gestión administrativa permite obtener los resultados esperados por la organización, siendo el soporte estructural” (p. 13). Por tanto, su estructura depende de un gerente administrativo quien es el encargado de garantizar su correcta y adecuada función en las organizaciones, manteniendo una planificación y organización óptima además del flujo de trabajo enfocado al cumplimiento de los objetivos empresariales y la satisfacción de la demanda.

2.2.2.5. Importancia de la gestión administrativa

Con respecto a su importancia, “consiste sobre la formulación organizativa que permita disponer sobre su actuación anticipada, en donde se utilizan todos los procedimientos y medios necesarios para cumplir con los propósitos y erradicar aquellas actividades o efectos adversos que puedan ocasionar problemas” (Pacheco, 2023, p. 4). En este sentido, la importancia de la gestión administrativa en una organización permite la ejecución y potencialización de todas las actividades, es decir, lleva a cabo varios procesos encaminados al cumplimiento

de los propósitos empresariales y contribuir con el crecimiento y supervivencia de la institución.

Conforme a lo anteriormente expuesto, la importancia de esta gestión desde el punto de vista de Soledispa et al., (2022), mencionan que “radica especialmente en el incremento de la productividad en el caso de las organizaciones productivas, el logro de los objetivos y la maximización de la optimización en todos los recursos utilizados” (p. 23). De hecho, la gestión administrativa se ha convertido en un factor primordial para el éxito de una planificación, bajo un conjunto de mecanismos y acciones que permitan la utilización de todos los recursos que cuenta una empresa, siendo humanos y materiales e incluso financieros; de hecho, permite garantizar el éxito y estabilidad en una organización en el presente, especialmente en el futuro para la prevención de errores.

2.2.2.6. Elementos de la gestión administrativa

La gestión administrativa al considerarse un proceso organizacional contempla cuatro funciones principales como se exhibe a continuación:

a) La planificación

Considerada como la primera función para desarrollar de forma exitosa posteriores etapas, por tanto, “esta función o elemento consiste en la proyección de metas, es decir, la definición de los objetivos y el establecimiento de todos los recursos necesarios, además de las actividades a realizarse en los periodos determinados” (Dávalos y Ramírez, 2019, p. 23). Para ello, se puede realizar un diagnóstico situacional interno y externo; siendo la planificación la base de cualquier negocio, en donde pueden fijarse estrategias para identificar las tareas que se vayan a diseñar y adjudicarse a cada colaborador de la institución u organización, para ello, cada una debe estar definida sobre sus propios procedimientos.

b) Organización

Por su parte, “la organización consiste es estructurar los recursos y actividades para su posterior distribución a los recursos humanos con los que dispone dicha entidad, desarrollando y ordenando el trabajo a realizar y garantizar el alcance de los objetivos empresariales” (Ropa y Alama, 2022, p. 31). Para ello, se determinan tareas

en cada puesto de trabajo y la selección de personal encargado de cumplir con dichas funciones encaminadas a mantener un orden estructural y al cumplimiento de los propósitos establecidos previamente.

c) Dirección

Ahora bien, con respecto a la dirección "consiste en la ejecución de estrategias que han sido previamente planificadas, siendo encaminadas a todos los esfuerzos y los objetivos mediante la motivación, comunicación y liderazgo" (Huertas et al., 2020, p. 24). Estos implican la motivación a todos los empleados o colaboradores de la organización, de esta manera se obtendrá una comunicación fluida en todas las actividades que se realicen internamente y el establecimiento de todos los mecanismos de evaluación

d) Control

Por su parte, según Tenninal, (2021), menciona que el control consiste en la verificación de las tareas que se realizan diariamente en la organización, para ello, su análisis radica en identificar los avances que se encuentren alineados en las estrategias previamente planificadas con el propósito de la optimización en la toma de decisiones, además de la corrección de problemas que se hayan presentado en los elementos anteriormente expuestos y evaluar los resultados obtenidos; por tal motivo, esta función es considerada una labor administrativa que debe ser realizada mediante la transparencia y profesionalidad, enfocados en la búsqueda de resultados que permita la mejora continua de la organización.

2.2.2.7. Características de la gestión administrativa

Si bien es cierto, "la gestión administrativa se caracteriza por cumplir una función administrativa que permita la planificación, organización, control y evaluación de todos los procesos que se lleva a cabo en una organización" (Gonzales et al., 2020, p. 13). Por tal motivo, resulta importante mencionar que la gestión administrativa está bajo la responsabilidad de un gerente administrativo, siendo esta persona encargada de supervisar todas las actividades que se realizan en una organización, para ello, debe contar con un equipo de trabajo bajo ciertas responsabilidades que deben cumplir; para ello, este equipo de trabajo debe cumplir con las siguientes actividades

- ✓ Liderar todos los equipos de trabajo en la institución
- ✓ Elaborar políticas y procedimientos
- ✓ Establecer mejorar en las políticas
- ✓ Supervisar el presupuesto y su ejecución en la organización
- ✓ Controlar todos los procesos de talento humano
- ✓ Crear programas para el desarrollo personal y capacitación

2.2.2.8. La gestión administrativa en las instituciones públicas

La gestión administrativa al considerarse un conjunto de actividades para direccionar una organización, controlar y efectuar un seguimiento sobre las operaciones y procesos también se integra en el área pública, siendo procesos que se llevan a cabo en las instituciones gubernamentales que fomenten y efectúen una gestión institucional sólida, en este sentido, Corrales (2021), menciona:

Permite coadyuvar sobre las metas o propósito para satisfacer a la población en relación con su beneficio o necesidades; en este orden de ideas, resulta importante mencionar que las entidades públicas requieren de cambios concernientes y constantes sobre el control administrativo interno. (p. 13)

Además de la evaluación periódica de la integración de múltiples técnicas para el mejoramiento de las funciones y alcanzar las metas institucionales con el propósito de satisfacer a los ciudadanos sobre sus necesidades o requerimientos, siendo actividades prioritarias que se deben suplir. En virtud de ello, "los organismos estatales deben mantener una gestión administrativa sólida que les permita mantener el control de las actividades de forma regular, más aún, cuando los funcionarios públicos carecen de conocimientos sobre las acciones que se lleven a cabo" (Parra et al., 2021, p. 32). En este sentido, el seguimiento permanente de las operaciones es necesario que permita cumplir con las exigencias de la población, por tanto, la gestión administrativa debe garantizar dentro de los organismos del estado el alcance de los objetivos institucionales, siendo formulados en satisfacer la demanda social y asegurar todas las condiciones básicas que requiere la población y la integración de la sociedad civil.

2.2.2.9. El pleno empleo

El pleno empleo es considerado como “aquella situación en donde las personas o individuos de un sector que están en las condiciones de ejercer actividades laborales se encuentran laborando, siendo empleados públicos, privados o incluso independientes” (Armado, 2018, p. 5). Por tal motivo, el pleno empleo se encuentra activo en un país y se encuentra ejerciendo algunas actividades laborales.

Desde esta perspectiva, “las consecuencias de la sociedad hacia un pleno empleo son positivo, por tanto, llegar a dicha situación requiere que los mercados puedan tener un equilibrio perfecto, en donde las organizaciones no tendrán problema alguno en la búsqueda de personal cualificado” (Sumba et al., 2020, p. 11). Esto permite ejercer las actividades en cada puesto de trabajo, puesto que los ciudadanos puedan encontrar un empleo en cualquier momento en base a sus capacidades laborales y preparación académica; de hecho, resulta importante mencionar que es imposible llegar a un equilibrio en donde la oferta y demanda laboral se igualen, y esto sucede debido a que existe un exceso de mano de obra frente a los escasos puestos de trabajo.

2.2.2.9.1. Empleo

Según Sánchez, (2020) menciona que “El empleo es aquella actividad laboral que realiza una persona a cambio de un salario o remuneración económica. En otras palabras, el empleo es el acuerdo que se produce entre un trabajador y un empleador por el cual, el primero se compromete a realizar ciertas tareas o funciones, mientras el segundo se compromete a entregar a éste una remuneración por ello”. (p.311)

El empleo puede ser parcial o tiempo completo, como también fijo o temporal con un sueldo fijo o variable, este empleo en muchos países el empleo está sustentado bajo leyes, normas, reglamentos de trabajo, los cuales establecen el derecho y obligación tanto del trabajador como el empleador. En conclusión, el empleo es de vital importancia en la vida de una persona, pues esto permite generar ingresos los cuales sustentarán sus necesidades y mejorará sus condiciones de vida, así mismo es muy importante para la sociedad pues es una contribución económica y así ayudar en el avance de esta.

Características de empleo

Mencionado lo anteriormente, existen algunas características importantes del empleo, las cuales se deben considerar como una actividad.

- **Remuneración económica:** Todo empleo implica una compensación económica o salarial por cualquier trabajo realizado.
- **Relación laboral:** El empleo implica una relación entre empleado y empleador.
- **Horario y duración:** El empleado puede tener horarios fijos y flexibles según el tipo de trabajo que realice.
- **Seguridad social y prestaciones:** Este empleo puede tener beneficios; como seguro de salud, días de enfermedad, vacaciones y jubilación.
- **Obligaciones y responsabilidad:** El empleo implica obligaciones y responsabilidades que debe cumplir tanto el empleador como el empleado.
- **Oportunidades de crecimiento y desarrollo:** El empleo proporciona oportunidades de crecimiento y esto aumenta las responsabilidades también.
- **Protección legal:** El empleo está protegido por leyes las cuales regulan todo el tema laboral y establecen derechos y responsabilidad.

2.2.2.9.2. Subempleo

El subempleo es, por tanto, un fenómeno que se origina en el mercado laboral. En esta situación, los trabajadores deben reducir la productividad, aceptar empleos poco calificados y trabajar menos horas para evitar perder sus empleos. Este fenómeno ocurre cuando cambia la demanda de mano de obra o cuando el mercado laboral no logra crear empleos. Esto resulta en menores ingresos para los trabajadores.

Tipos de subempleo

- **Subempleo por empleo adecuado:** Se da cuando el trabajador quiere cambiar de empleo por recibir ingresos más bajos de lo que desea.
- **Subempleo por insuficiencia de horas:** Se produce cuando el empleado, está trabajando, manifestando el deseo de cambiar de trabajo, por querer laborar más horas.

Entre las causas del desempleo se encuentran la carencia de programas y políticas activas de empleo, la alta tasa de desempleo como también la falta de oportunidades en el mercado laboral.

2.2.2.9.3. Desempleo

El desempleo hace referencia a “la situación en la que una persona que está en edad y condiciones de trabajar no tiene empleo o no puede encontrar uno a pesar de estar buscando. En otras palabras, el desempleo es la carencia de trabajo remunerado para una persona que desea y está disponible, dispuesta a trabajar” (Sánchez, 2020, p. 309).

Por su parte tener una tasa de desempleo muy alta implica graves problemas dentro de un país pues afecta directamente al crecimiento económico, además afecta a las personas que se encuentran en situación desempleado.

Tipos de desempleo

- **Desempleo estacional:** Se origina por cambios en la demanda de trabajo.
- **Desempleo friccional:** Este es voluntario, personas que pueden trabajar toman tiempo para formarse, descansar o buscar empleo que necesitan de acuerdo con sus condiciones.
- **Desempleo estructural:** Es producido por desajustes entre la cualificación o localización requerida por el empleador.
- **Desempleo cíclico:** Es cuando el trabajador, y en general los restantes factores productivos quedan ociosos bajo el momento del ciclo que está atravesando.
- **Desempleo encubierto:** Se produce cuando existen personas que poseen un puesto de trabajo, pero su capacidad productiva está siendo infrutilizada.

Las causas del desempleo pueden ser muchas entre ellas está el salario mínimo, el avance de nuevas tecnologías ya que esto permite sustituir puestos de trabajo por máquinas, la baja cualificación también es una causa ya que frena el desarrollo económico y financiero y esto hace que la crisis de un país aumente significativamente.

2.2. MARCO LEGAL

Es muy importante mencionar aquellos artículos que tutelan al Ministerio de Trabajo, es por ello que como principal se encuentra la Constitución de la República, en la cual se menciona que es el Estado es quien garantizará un ejercicio pleno del derecho que poseen las personas, esto incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades de sustento en el campo y todas las formas de trabajo autónomo y también para aquellos que se encuentran en situación de

desempleo. Esta ley también reconoce que todas las personas poseen una vida digna que asegure la salud, alimentación, las necesidades básicas, educación, empleo y otros servicios sociales que son de vital importancia. Dentro de la misma se presenta políticas económicas en la cual hace referencia a un objetivo muy importante que es impulsar el pleno empleo y dar valor a todas las formas de trabajo, con respecto a aquellos derechos laborales, siguiendo en esta misma línea el derecho se sustenta por principios el cual cabe mencionar es que el Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del desempleo y subempleo, según lo menciona los artículos 34 ,66 ,284 ,326.

Otra ley que es necesario mencionar, es la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), en la cual se presentan aquellos derechos y obligaciones que poseen los servidores públicos, quienes son los encargados de prestar los servicios a la ciudadanía, de esta manera en el artículo 22 en el literal j hace mención a la custodia y al cuidar los documentos e información que por tal razón su empleo, cargo o comisión tenga y posee una gran responsabilidad para no hacer uso indebido. En esta misma ley también se presentan prohibiciones que como empleados se debe cumplir, en el artículo 117 habla acerca de una prohibición de pluriempleo, que se trata de que ningún servidor público debe poseer más de un empleo a excepción de docentes de Universidades y escuelas politécnicas.

Para entender de la mejor manera los artículos que tutelan al Ministerio de Trabajo es oportuno mencionar la pirámide de Kelsen como punto de partida, la cual nos permite visualizar de mejor manera a cada uno de ellos.



Figura 1. Pirámide de Kelsen
Fuente: Constitución del Ecuador,2008.

Tabla 1. Artículos que tutelan al Ministerio de Trabajo

Constitución de la República del Ecuador	Art.33; Art.276(2); Art.331
Tratados y Convenios Internacionales	Cnv. 149 empleo y condiciones de trabajo; Cnv.189 trabajo decente para trabajadoras domésticas
Leyes Orgánicas y ordinarias	Art.284 (6), Art. 326(1)
Acuerdo y Resolución Internacional	Acuerdo de Cartagena 584 Resolución de la secretaría Andina 957

2.3.1. Constitución del Ecuador 2008

2.3.1.1. Trabajo y seguridad social

En la constitución del Ecuador 2008 se encuentra estipulado la sección octava de Trabajo y seguridad social, en cual el artículo 33 menciona que el trabajo es un derecho como un deber social, este a su vez es un sustento económico y fuente de realización personal y base fundamental de la economía, y el Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, a poseer una vida digna, con remuneraciones y retribuciones justas, teniendo en cuenta el desempeño de un trabajo saludable y libre de escoger o aceptado.

El artículo 276 en su literal 2 de la Constitución de la República del Ecuador menciona que el régimen de desarrollo tendrá como objetivo el de construir un sistema económico, justo, democrático, solidario, sostenible y productivo basado en una distribución igualitaria de los beneficios de este desarrollo, de los medios de producción y en la generación de un trabajo digno y estable.

Cabe mencionar que en el artículo 331 de la Constitución del Ecuador el Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a una remuneración equitativa, y a la iniciativa del trabajo autónomo. Se adaptará medidas necesarias para la eliminación de desigualdades, a su vez se prohíbe cualquier forma de discriminación, acoso o cualquier acto de violencia, sea directa o indirectamente que afecten a las mujeres en el trabajo.

2.3.2. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

Del capítulo 1 de los deberes, derechos y prohibiciones de la Ley Orgánica de Servicio Público en el artículo 22 literal c menciona que uno de los deberes del servidor público es hacer cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo como lo establece la ley; en el artículo 24 literal b de las prohibiciones del servidor público, está prohibido ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante un tiempo determinado como su horario de trabajo para el desempeño de sus labores, en excepción para quienes poseen autorización para realizar sus estudios o ejercer la docencia en universidades e instituciones politécnicas del país, esto siempre y cuando no interrumpa el cumplimiento total de la jornada de trabajo o lo que establece la ley.

2.3.3. Código de Trabajo

En el artículo 118 se encuentra el Consejo Nacional de salarios en el cual ésta como organismo técnico el Ministerio de Trabajo y Empleo el cual está constituido por el subsecretario de Trabajo, un representante de las Federaciones Nacionales de Cámaras, de Comercio, Agricultura, de las pequeñas industrias y de construcción y por último un representante de las centrales de trabajadores legalmente reconocidos.

En el artículo 304 del código de trabajo menciona que el ministerio de trabajo y empleo a través de inspecciones que supervisan aspectos fundamentales de contratación, de pagos, remuneraciones, beneficios, seguridad y salud, y todos los derechos de los trabajadores, y podrán con énfasis llevar un control y supervisión al cumplimiento de normas nacionales e internacionales vigentes.

En el artículo 404 del código de trabajo se menciona una integración de comisiones en los lugares en que el ministerio de trabajo y empleo creyere conveniente funcionamiento de comisiones calificadoras de riesgos, compuestas por el inspector del trabajo, si lo hubiere, o directamente un delegado de los directos regional de trabajo, que hará presente de la comisión.

Artículo 435 del código de trabajo menciona reglamentos de higiene y seguridad en el cual en todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de 10 trabajadores, los empleadores están en la obligación de elaborar y someter a la aprobación del ministerio de trabajo y empleo por medio de dirección regional del trabajo, un reglamento de higiene y seguridad en mismo que deberá renovarse cada dos años.

En el art 444 del código de trabajo se menciona un registro de asociados profesionales o sindicalizados el cual el ministerio de trabajo recibirá en un plazo de máximo 30 días la debida documentación, el cual se ordenará en el registro del nombre y características del sindicalizado o asociado profesional en el libro correspondiente de la dirección regional del trabajo.

Como último en el artículo 491 se menciona las atribuciones del ministerio de trabajo y empleo el cual por medio de los funcionarios que presidan los tribunales de primera instancia y hacer cumplir los fallos y actas con los cuales se da términos a los conflictos colectivos.

2.3.4. Acuerdo de Cartagena 584

La Secretaría General ha presentado la Propuesta 118/Rev. 1 sobre la Composición del Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud en el Trabajo.

En art.2 se menciona que las normas previstas en el presente instrumento tienen por objeto promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los Países Miembros para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador, el art.3 menciona que este instrumento se aplicará a todas las ramas de actividad económica en los Países Miembros y a todos los trabajadores

En el art.4 se menciona políticas de prevención de riesgos laborales que, para el cumplimiento de tal obligación, cada País Miembro elaborará, pondrá en práctica y revisará periódicamente su política nacional de mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

En el art. 11 se menciona que en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales.

En su art.18 se habla de los derechos y obligaciones de los trabajadores como también de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2.2.5. Resolución de la Secretaría Andina 957

Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desplegarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos: Gestión Administrativa, Gestión técnica, Gestión de talento humano.

En el art.3 en referencia al art 5 de la Decisión 584 los Países Miembros se comprometen a adoptar medidas que sean necesarias para el establecimiento de los Servicios de Salud en el Trabajo, los cuales podrán ser organizados por las empresas o grupos de empresas interesadas, por el sector público, por las instituciones de seguridad social o cualquier otro tipo de organismo competente o por la combinación de los enunciados.

En el art.12 se menciona que los países miembros adoptarán disposiciones legislativas o administrativas, que determinen el marco para la participación de representantes, tanto del empleador como de los trabajadores, que formarán parte del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en función del tamaño de las empresas.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Cualitativo

La definición del presente enfoque según Sánchez (2019) afirma que:

Se entiende como enfoque cualitativo al procedimiento metodológico en donde se utilizan palabras, textos, discursos, gráficos e imágenes. Su propósito no es medir, sino cualificar y a partir de ello describir el fenómeno de estudio (pág. 6).

Por tal motivo, mediante este enfoque se realizó análisis de las entrevistas que fueron realizadas a los servidores públicos de la delegación provincial de trabajo Tulcán, con el fin de percibir cual es la gestión administrativa de acuerdo con los servicios y trámites que realiza esta institución a la ciudadanía para mejorar la calidad de vida en lo que se refiere a conseguir un pleno empleo.

3.1.2. Cuantitativo

Mientras tanto, desde el punto de vista cuantitativo es definido como "un método de recolección de información numérica además se utiliza la estadística descriptiva para el procesamiento de los datos obtenidos" (Yucra y Bernedo, 2020, p. 12).

En este sentido, mediante la investigación cuantitativa se utilizó para recolectar información numérica de la PEA de la ciudad de Tulcán, además de la tabulación de estas y la realización del cuestionario, verificando así su respuesta, la cual fue analizada y nos permitió obtener datos estadísticos sobre qué tan eficiente es la gestión administrativa dentro de la delegación provincial de Trabajo Tulcán al momento de la realización de sus servicios y trámites que este realiza.

3.1.3. Tipo de Investigación

Conforme a los tipos de investigación fueron descriptivo, bibliográfico/documental y de campo como se exhibe a continuación:

3.1.3.1. Descriptiva

Este estudio fue descriptivo por la descripción del fenómeno de estudio, en este sentido, bajo la percepción de Guevara, Verdesoto y Castro (2020), señalan que la investigación descriptiva "es una modalidad que utiliza la descripción del comportamiento y actitudes de un sujeto de estudio, desglosando todos sus componentes en grupos homogéneos mediante el uso de criterios sistemáticos" (p. 4).

Desde esta perspectiva, mediante este tipo de investigación permitió describir y analizar de forma precisa la verdadera gestión que tiene que realizar la delegación provincial de Tulcán al momento de prestación de servicios y así conciliar y ayudar a que las personas logren conseguir un puesto de trabajo y así poder sustentar sus necesidades básicas y la de sus familias.

3.1.3.2. Bibliográfica/documental

Conforme a la investigación bibliográfica se utilizaron todos los recursos bibliográficos necesarios además de documentos que permitieron recolectar información primaria sobre el fenómeno de estudio, en este sentido, la investigación bibliográfica según Reyes y Carmosa (2020), la definen como "una fuente de recopilación de información secundaria, gracias a la utilización de recursos bibliográficos que proceden de varias fuentes de información, siendo un tipo de investigación cualitativa mediante una visión panorámica y sistemática" (p. 7).

Por tal motivo, mediante esta investigación se recopiló información secundaria para la construcción de las bases teóricas bajo la revisión bibliográfica en libros, folletos, revistas científicas, entre otros materiales bibliográficos.

3.1.3.3. De campo

Finalmente, la investigación de campo fue puntual para entrar en contacto con la población sujeto de estudio, considerándose "una investigación que tiene como propósito la recopilación de datos sobre un fenómeno de estudio mediante técnicas de recolección, en donde el investigador mantiene contacto directo sobre los informantes" (Cajal, 2021, p. 8).

En este sentido mediante esta investigación se utilizó para la obtención de información de lo que realiza la delegación provincial de Trabajo Tulcán así recopilando la información directamente de los servidores públicos que trabajan en esta institución, por otra parte, se lo relaciona al momento de la recolección de información y opiniones de la población de estudio.

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión administrativa de la delegación provincial de Trabajo y servicio público sede Tulcán aporta a mejorar el pleno empleo.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente: Gestión Administrativa

“Conjunto de actividades o acciones encaminadas a la dirección de una organización basándose una conducción específica de tareas, mediante los recursos disponibles y los esfuerzos de todos los colaboradores” (Soledispa et al., 2022)

Variable dependiente: Pleno Empleo

“Situación en donde las personas o individuos de un sector que están en las condiciones de ejercer actividades laborales se encuentran laborando, siendo empleados públicos, privados o incluso independientes” (Armado, 2018)

Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Independiente:	Actividades y tareas realizadas en los procesos aplicados en una institución, con el fin de	Planificación	Número de servicios prestados Servicios requeridos	Entrevista	Cuestionario
		Organización	Nivel de efectividad en los procesos	Entrevista	Cuestionario
			Canales de comunicación	Entrevista, y	Cuestionario Ficha

Gestión Administrativa	cumplir los objetivos fijados con los mejores resultados.	Dirección	Grado de comunicación entre servidores	observación	
			Nivel de compromiso directivo	Entrevista y observación	Cuestionario Ficha
			Nivel de satisfacción de calidad de servicios	Entrevista	Cuestionario
		Control	Número de estrategias		Cuestionario
				Encuesta	

Dependiente: Pleno Empleo	Aquella acción desempeñada por una persona, en la cual se ejecutan tareas específicas y en la que se recibe una remuneración económica	Calidad laboral	Grado de crecimiento laboral		
			Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario
		Empleo	Conocimiento	Encuesta	Cuestionario
			Eficiencia	Encuesta	Cuestionario
		Desempleo	Estabilidad económica	Encuesta	Cuestionario
			Factores		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. DEDUCTIVO

Expone conclusiones generales para llegar a explicaciones particulares. En la presente se analizó el tipo de gestión que aplica la delegación provincial de Trabajo Tulcán, y se lo utilizó al momento de establecer premisas que ayuden a obtener mecanismos o acciones que posee el Ministerio del trabajo frente a este fenómeno.

3.4.2. INDUCTIVO

Este método se basa en la observación y experimentación para concluir de lo general a partir de casos específicos. En la presente se lo analizó al momento de la realización de conclusiones sobre el fenómeno de estudio.

3.4.2. ANALÍTICO

Trata de descomponer el todo en partes o analizar cuáles son los servicios y trámites que realiza el Ministerio de trabajo para solucionar posibles problemas que lleguen a tener los ciudadanos en lo laboral, además de la aplicaron al momento de evidenciar la buena o mala gestión realizada por esta institución y que nos permita analizar los puntos que más beneficiaron a conseguir un empleo, con el fin de facilitar una nueva comprensión sobre la gestión aplicada en la delegación provincial de trabajo Tulcán.

3.4.3. SINTÉTICO

Ayuda a integrar los componentes dispersos para entender su finalidad. Analizar el porcentaje de beneficiados con la intervención del Ministerio de trabajo y su grado de ayuda hacia los ciudadanos de Tulcán, se logró una aplicación eficaz al momento de entender que tanta ayuda provee esta institución mediante la delegación provincial de trabajo Tulcán.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Entrevista

Para la recolección de información se utilizó la entrevista semiestructurada, Según Villarreal y García (2022), afirman que:

“Es una técnica de recopilación de información amplia, en donde el entrevistado mantiene una amplia conversación con el entrevistador sobre un tema de interés, es decir, se obtiene información amplia, considerándose además una técnica de sensibilidad” (p. 12).

En este sentido, se lo utilizó para obtener información precisa mediante un proceso de participación y conversatorio con el delegado del Ministerio de Trabajo, se llegó a un diálogo con el servidor público de la delegación provincial de Trabajo Tulcán, siendo conoedor de la gestión de esta institución, esta entrevista se la realizó para principalmente obtener información sobre la gestión administrativa y su incidencia a un pleno empleo.

Para obtener razones o cualidades que nos ayuden a esclarecer más el objeto de investigación, es necesario realizar entrevistas a funcionarios del ministerio de trabajo y servicio público de Tulcán, si bien es cierto es necesario obtener más de una opinión sobre la visión desde la institución ante el servicio que se dispone, ante ello se propuso generar dos entrevistas a diferentes funcionarios, con el fin de recopilar información sobre el mismo tema pero de diferentes áreas de trabajo y además de identificar los temas o patrones que están creando el problema planteado. Ahora bien, la realidad del caso en el cual se propuso realizar dos entrevistas, nos topamos con el problema de que los directivos institucionales no permitieron la aplicación de esta entrevista a dos funcionarios, manifestando que "un solo de sus funcionarios está capacitado para expresarse ante cualquier departamento institucional y responder sobre las funciones que este cumple", con lo cual se tuvo que aplicar una sola encuesta al Coordinador de la delegación del ministerio de trabajo y servicio público Tulcán, en el mismo se obtuvo razones y circunstancias que aclararon el panorama en la que se mira a la institución desde lo profesional y desde la misma organización.

3.5.2. Encuesta

Por su parte, la encuesta según Latorre (2021), la definen como:

“Un método de investigación de recopilación de datos, gracias a la utilización de encuestas basadas en una serie de preguntas dirigidas a la población sujeto de estudio para la obtención de información primaria para su posterior análisis e interpretación” (p. 7).

Por tal motivo, mediante esta técnica se constituyó de preguntas estructuradas y anteriormente analizadas que permitieron conocer el porcentaje de la variable que se va a medir, se utiliza esta encuesta hacia el ciudadano que acudió a la institución en busca de ayuda, con el fin de verificar el nivel de satisfacción que tiene ante la institución y su visión ante el proceso que se llevó a cabo.

3.5.3. Ficha de observación

La ficha de observación fue un instrumento de apoyo durante el proceso investigativo, permitió evaluar el desempeño de los servidores públicos de la Delegación provincial de trabajo y servicio público sede Tulcán.

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

3.6.1. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1.1. Identificación de la población

La población sujeta de estudio de la presente investigación estuvo conformada por la PEA (Población económicamente activa) de la ciudad de Tulcán y los servidores públicos que trabajan en la delegación provincial de trabajo y servicio público sede Tulcán, la población a estudiar está identificada como PEA, teniendo un total de 37.404 personas.

3.6.1.2. Muestra

Para la recolección de la información de campo, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple (MAS), en el cual las personas se eligieron individual y directamente por medio de un proceso aleatorio, donde, cada persona tuvo la misma oportunidad de ser seleccionada.

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la siguiente fórmula estadística:

Fórmula:

$$\frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= Población total

σ^2 = Varianza de la población, el mismo que equivale a 0.5

Z= Nivel de Confianza, equivalente al 1.96 en relación con el 95% e=

Error de 5% equivalente a 0.05

Según datos publicados por INEC, (2010) en el censo realizado de población y vivienda se determinó que la PEA (Población económicamente activa) de la ciudad de Tulcán es equivalente al 54,6% de la PEA de la provincia del Carchi; por tanto, se aplicaron los siguientes cálculos:

En el cual:

- PEA Carchi es 68.506
- PEA Tulcán es 37.404

Obteniendo una población económicamente activa (PEA) de 37.404 personas en Tulcán.

$$n = \frac{(37.404) * (0,5)^2 * (1,96)^2}{(0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(37.404) * (0,25) * (3,84)}{(37.404) * (0,0025) + (0,25) * (3,84)}$$

$$n = \frac{35.884,8}{(93,44) + (0,96)}$$

$$n = \frac{35.884,8}{94,41}$$

n= 380

Realizando el respectivo cálculo se obtiene que teniendo un total de 37.404 de la PEA en la ciudad de Tulcán y con un porcentaje del 95% de confiabilidad de respuesta, con un margen de error de 5% se obtuvo como muestra la cantidad de **380** encuestas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Una vez recolectada la información mediante la investigación de campo en el siguiente apartado se exhiben los siguientes resultados:

4.1.1. Diagnóstico de la Gestión Administrativa aplicada en la ejecución de los procesos institucionales de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán.

En lo que respecta al diagnóstico de la Gestión Administrativa aplicada en la ejecución de los procesos institucionales de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán se proponen cuatro dimensiones como: Planificación, Organización, Dirección y Control.

4.1.1.1. Dimensión. – Planificación

a. Tipos de planificación

En este punto se realizó la entrevista al Coordinador de la Delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán, Mgs. Jorge Realpe, quien supo manifestar que esta institución lleva “una planificación y modelo de gestión de puertas abiertas; esto significa que atendemos de forma directa la absolución de consultas y la resolución de conflictos laborales o cualquier inquietud que tenga que ver con las relaciones laborales tanto para el personal del Código del Trabajo como de la Ley Orgánica del Servicio Público”; aparte atienden los temas relacionados con la búsqueda de empleo en el portal Encuentra Empleo; la calificación de Sustitutos de personas con discapacidad; la asesoría de personas extranjeras sobre la documentación que les permita laborar en el Ecuador, existiendo por lo mencionado planificación estratégica, operativa y normativa.

Ahora bien, el coordinador e inspector de trabajo de la Delegación Provincial de Trabajo también mencionó que mantienen una planificación en la atención de los usuarios; conforme al Reglamento Orgánico Funcional del Ministerio del Trabajo, que es la norma interna de atribución de funciones a cada uno de los servidores públicos, en donde cada integrante de la delegación conoce las funciones específicas y competencias; mucha gente cree que el Ministerio del Trabajo solo son inspectores de trabajo, o que resuelven conflictos laborales; este Ministerio es muy amplio. La Delegación cuenta con funcionarios capacitados para absolver cualquier inquietud relacionada con las relaciones laborales del sector privado y público, sobre concursos de méritos y oposición, sobre registro de organizaciones de carácter laboral, es decir, cumplen con las metas previamente establecidas y planificadas en beneficio de los usuarios.

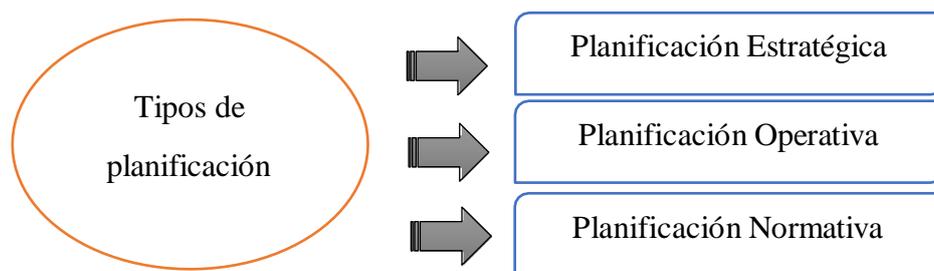


Figura 2. Tipos de planificación

b. Servicios de la Delegación Provincial de Trabajo y Servicio Público sede Tulcán.

El Ministerio del Trabajo es el ente rector de políticas públicas de trabajo, empleo y del talento humano servicio público, que regula y controla el cumplimiento a las obligaciones laborales. Entre los servicios que brindan son:

- Resolución de conflictos laborales individuales y colectivos, que son de carácter mediacional con la suscripción de actas.
- Inspecciones laborales
- Actas de jubilación patronal global junto al ex empleador y ex trabajador.
- Servicio público Encuentra Empleo en el que se acerca la oferta y demanda del mercado laboral.

Luego de identificar los servicios y procesos que realiza la Delegación provincial de Trabajo y servicio público Tulcán, en el servicio público de Encuentra Empleo se

evidencio la existencia de un proyecto el cual estaba organizado por el Ministerio de Trabajo a través de Encuentra Empleo con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados-ACNUR; y HIAS, organización sin fines de lucro, en el cual el objetivo principal fue mejorar las condiciones laborales, Además, se realizaron charlas sobre técnicas y conocimientos para presentar una hoja de vida, derechos y obligaciones laborales de los trabajadores.

Cabe recalcar que este proyecto se lo realizó a escala nacional, sin embargo, en la ciudad de Tulcán no se han evidenciado programas de difusión que den a conocer a la ciudadanía sobre este proyecto el cual beneficiaría de manera directa a la ciudadanía.

4.1.1.2. Dimensión. – Organización y estructura organizacional

a. Organización

Los tipos de organización que existen dentro de esta delegación, según Jorge Realpe Coordinador de la Delegación Provincial de Trabajo y Servicio Público sede Tulcán mencionó que: la organización se la realiza a través de la herramienta GPR (Gobierno por Resultados), la cual va orientada a resultados, centrada en la ciudadanía y fundamentada en los principios de la administración pública, su aplicación permite una gestión eficiente de los planes, su seguimiento y evaluación determina alertas y acciones para mejora. Los indicadores son:

- Número de inspecciones de trabajo realizadas
- Porcentaje de solicitados de certificaciones de documentos atendidas en el plazo establecido.
- Número de talleres, capacitaciones y/o ferias sobre políticas laborales
- Porcentaje de denuncias laborales atendidas
- Porcentaje de vistos buenos atendidos en el plazo establecido; dicho esto en esta institución se encuentra la organización funcional y matricial.

b. Estructura organizacional de la Delegación Provincial de Trabajo

Según las autoridades de la Delegación Provincial de Trabajo en la provincia del Carchi mencionaron que son seis servidores públicos, los cuales están ubicados de acuerdo con los puestos precisos para solventar y satisfacer de manera eficaz y

efectiva a la demanda ciudadana, de tal manera que se trabaja de una manera fluida hasta el punto de que el horario y la financiación de la institución lo permita.

Por otra parte, los funcionarios de la Delegación Provincial de Trabajo de la provincia del Carchi mencionaron que el reto que tienen es complejo y siempre va a hacer falta mano de obra o colaboradores; sin embargo, los funcionarios trabajan de manera decidida para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, atendiendo de manera eficiente sus requerimientos.

4.1.1.3. Dimensión. - Dirección

En este punto es necesario mencionar que para que exista una buena y adecuada dirección es necesario que la institución posea buenos canales de comunicación para que así sus procesos se realicen de una manera eficiente y eficaz, por lo mencionado en la entrevista realizada se mencionó que los canales más utilizados de manera verbal mediante reuniones, así como también la electrónica y digital con el fin de que exista una buena ejecución y solicitud de cumplimiento de funciones.

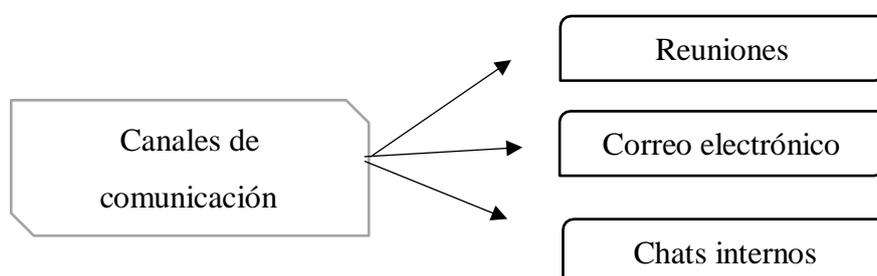


Figura 1. Canales de Comunicación

4.1.1.4. Dimensión. - Control

En esta última dimensión consiste básicamente en asegurar que las acciones planificadas se realicen de la mejor manera tal y como fueron planificadas, el coordinador de la delegación provincial de Trabajo y Servicio público de Tulcán, Jorge Realpe mencionó que los trámites ejecutados se los realiza mensualmente durante todo el período mensual, pero de igual manera, cada servidor público de esta Delegación de Trabajo utiliza los sistemas a través del Intranet del Ministerio del Trabajo, reporta en tiempo real una estadística que se consolida en la base de datos de la Dirección correspondiente en Planta Central del Ministerio del Trabajo y de esta forma se refleja el trabajo realizado por cada una de las dependencias; cabe

agregar que cada servidor público contamos con el Sistema Documental QUIPUX, que es el único medio donde se ingresan las peticiones de los usuarios a través de ventanilla física o que hayan sido enviados directamente desde el Quipux de los mismos usuarios. Este sistema gubernamental mide los tiempos de tramitación y ejecución de cada documento digital ingresado y de esta forma hay un control efectivo de que el servidor público se encuentra atendiendo las peticiones de los usuarios de lo contrario pueden recaer una acción disciplinaria

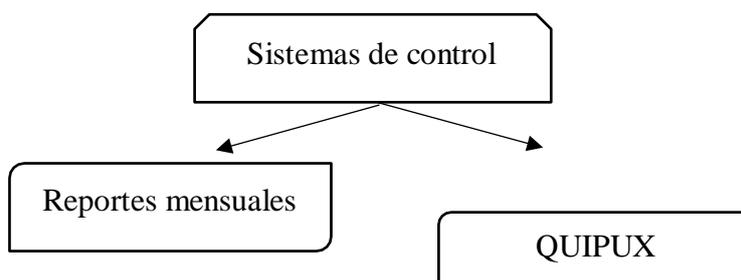


Figura 2. Sistemas de Control

¿Cuál sería una estrategia por parte de la institución hacia el desempleado, para que en un futuro pueda acceder a una plaza de empleo?

El Ministerio del Trabajo es el ente rector de políticas públicas de trabajo, empleo y del talento humano servicio público, que regula y controla el cumplimiento a las obligaciones laborales. Sin embargo, ha puesto al servicio de la ciudadanía el servicio público de empleo Encuentra Empleo, que brinda opciones de empleo y capacitación de manera gratuita; así como, la plataforma Mi Futuro es Hoy, dirigida a jóvenes y que busca facilitar la postulación de jóvenes en plazas de trabajo, capacitaciones, así como, informar sobre sus derechos laborales.

4.1.1.2. Percepción de los ciudadanos frente a los servicios de Gestión Administrativa de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán.

En esta investigación se consideró como población de estudio la PEA de Tulcán (Población Económicamente Activa), la cual es de 37.404 personas. (PDOT de Tulcán, 2023).

4.1.1.2.1. Dimensión. – Calidad laboral

Esta dimensión es muy importante e imprescindible dentro de una institución pública pues ayuda a identificar posibles alertas al momento de brindar un servicio a la población. Por tal motivo se consideró los siguientes puntos: Satisfacción de la gestión administrativa, Satisfacción laboral, Satisfacción en los servicios y número de servicios.

Satisfacción de la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público sede Tulcán.

¿Usted conoce los servicios que presta la delegación provincial de trabajo y servicio público de la ciudad de Tulcán?

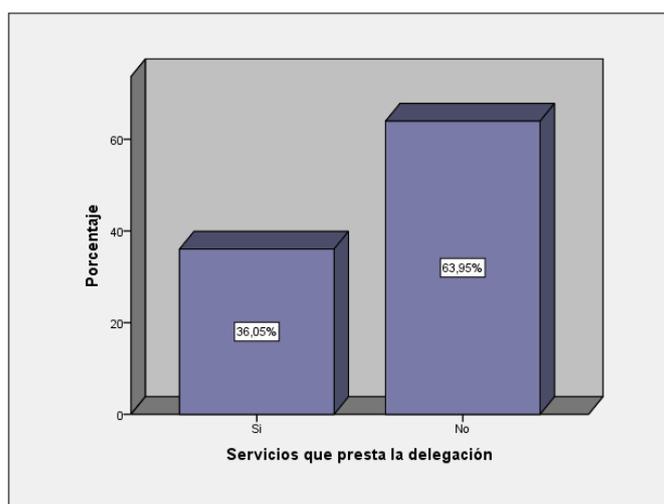


Figura 3. Conocimiento de servicios

Si bien es cierto, la población de Tulcán desconoce sobre los servicios que presta la delegación provincial de trabajo, dato que se refleja en la figura 5, en donde se puede evidenciar que la mayoría 63,95% de la Población Económicamente Activa no tiene claramente definido los servicios de esta institución, es decir, de 10 personal al menos 6 desconocen su propósito, sin embargo el 36,05% sostuvo conocer los servicios que presta esta institución pública, quizá porque alguna vez dichos individuos acudieron a los servicios de la delegación provincial de trabajo.

¿Usted se siente satisfecho con la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán?

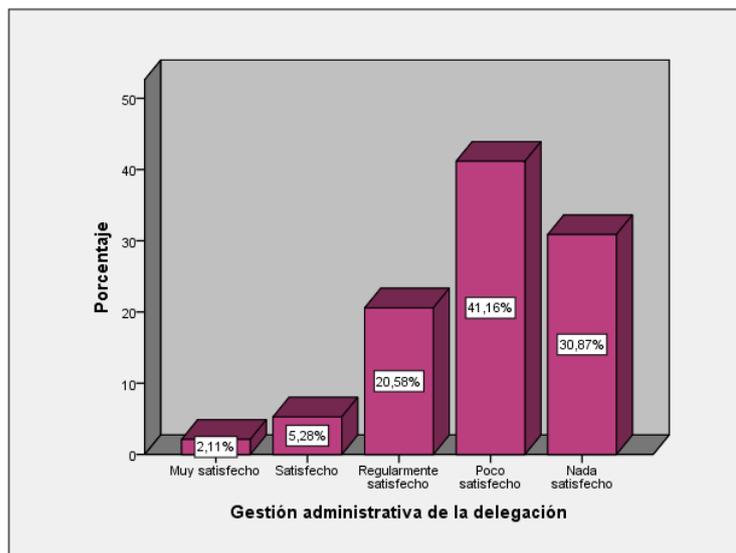


Figura 4. Satisfacción de Gestión Administrativa

Con relación a la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo en la ciudad de Tulcán la PEA afirmó en su mayoría el 72,03% estar descontentas con la gestión administrativa que se realiza en la misma, evidenciando la necesidad de implementar mejoras en esta institución, pues es un porcentaje significativo el cual no siente apoyo de esta delegación; mientras que un grupo inferior afirmaron estar satisfechos, posiblemente sí lograron solventar alguna inquietud o realizaron algún servicio con éxito.

¿Qué tan satisfecho se siente luego de haber accedido a los servicios que presta la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán?

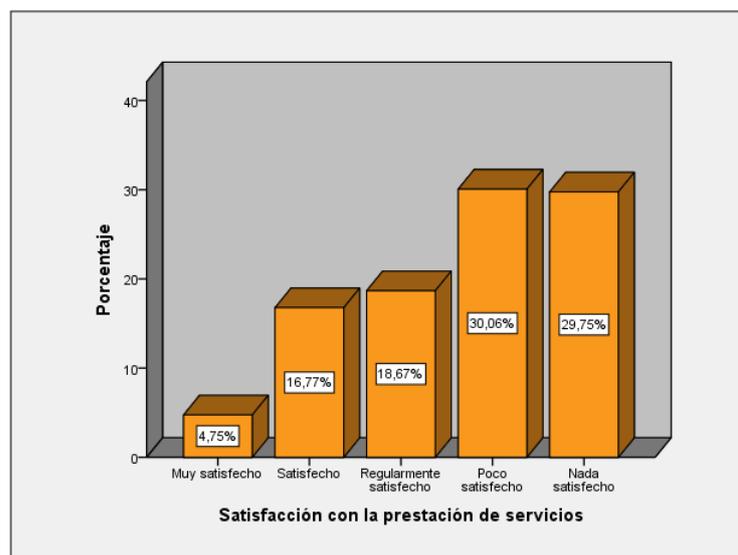


Figura 5. Satisfacción con la prestación de servicios

Ahora bien, las personas que han acudido a los servicios de la delegación provincial de trabajo mencionan en su mayoría 78,48% estar disgustados con la prestación de servicios, es decir, de 10 personas que han asistido 7 no se sienten conformes con los servicios que ofrece esta institución pública; mientras que un porcentaje inferior afirmó haber sentido apoyo por esta delegación provincial de trabajo, esto se suscita quizá porque esta institución no ha resuelto las necesidades laborales de la población o la carencia de la formulación y políticas públicas que promuevan la inclusión laboral.

c. Dimensión. - Servicios

¿Cuál de los siguientes servicios ha accedido en la Delegación Provincial de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Tulcán?

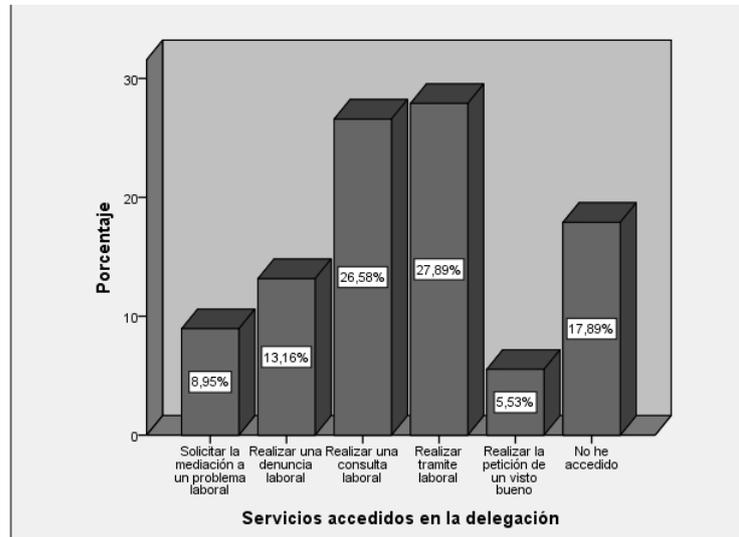


Figura 6. Servicios accedidos en la Delegación

Las personas que han accedido a la delegación provincial del trabajo en su mayoría han accedido a realizar trámites y consultas laborales, representando un superior porcentaje; mientras que un inferior porcentaje afirmó que no han accedido a esta institución; no obstante, son escasas las personas que han asistido a realizar una denuncia laboral, a solicitar la mediación a un problema laboral y a realizar la petición de un visto bueno. En resumidas cuentas, las personas acceden a esta institución para realizar trámites laborales; por otra parte, se puede observar que existe un porcentaje significativo de ausencia, es decir, la población no asiste a esta delegación quizá por el desconocimiento de los servicios que esta presta.

4.1.1.2.2. Dimensión. - Clima laboral

Esta dimensión es importante ya que si se obtiene efectividad en los servicios que presta la delegación provincial de trabajo y servicio público Tulcán el trabajador puede llegar a tener un pleno empleo, para ello se tomó en cuenta los siguientes indicadores: Nivel de conocimiento, Eficiencia de servicios.

a. Indicador. - Nivel de conocimiento

¿Cuál cree que es la finalidad de la delegación provincial de trabajo?

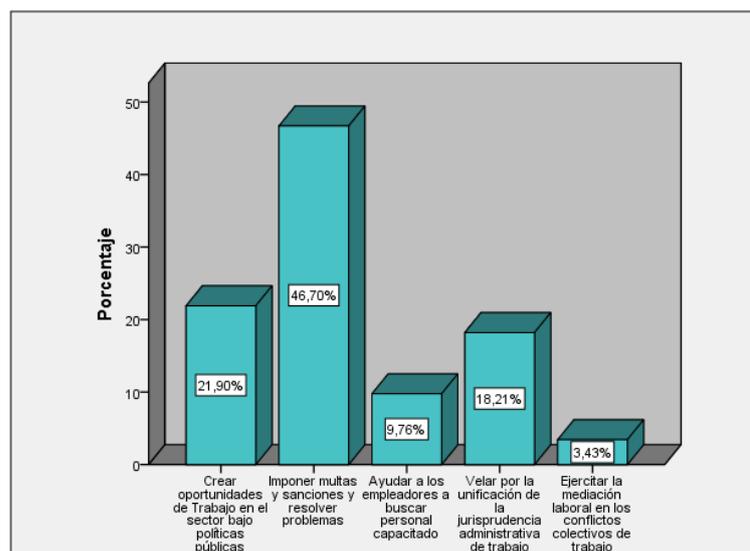


Figura 7. Finalidad de la Delegación de Trabajo

Según la PEA de Tulcán la mayoría de las personas mantiene la perspectiva que el propósito de la delegación provincial de trabajo es imponer multas y sanciones y resolver los problemas; mientras que un inferior porcentaje sostuvo que es la creación de oportunidades de trabajo en el sector bajo policías públicas, identificando que la mayoría de la población no tiene claramente definido el propósito de esta delegación; de hecho, resulta importante mencionar que son escasas las personas que mencionan que su principal objetivo es ayudar en la búsqueda de empleo, velar por la unificación de la jurisprudencia y ejercitar la mediación laboral.

¿Por qué cree que la ciudadanía de Tulcán desconoce sobre la Delegación Provincial de Trabajo?

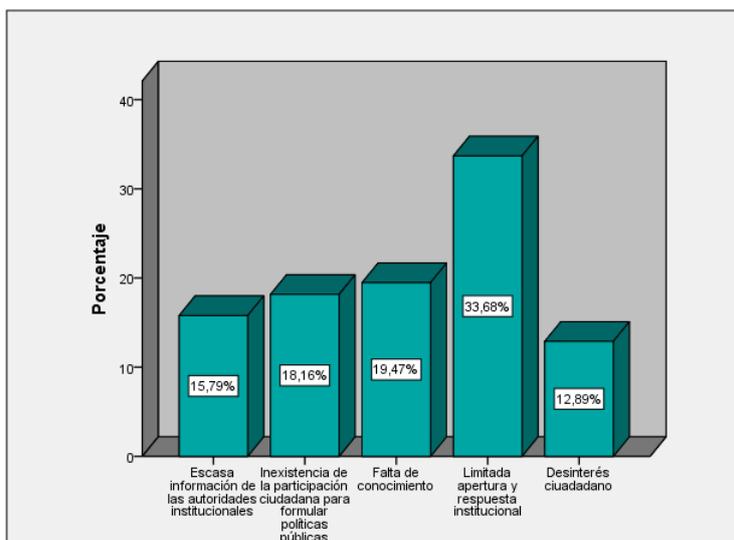


Figura 8. Desconocimiento sobre la Delegación provincial de Trabajo

Debido al desconocimiento de la población de Tulcán sobre la finalidad de la delegación provincial de trabajo es importante mencionar porque desconocen su propósito, por tanto, la PEA mencionan por la limitada apertura y respuesta institucional representando un superior porcentaje, seguido de un grupo inferior que sostuvo desconocer por el escaso conocimiento sobre las funciones de esta institución y la inexistencia de la participación ciudadana para la formulación de políticas públicas; de hecho, son escasos los ciudadanos que mencionaron que su desconocimiento es por la escasa información de las autoridades locales y el desinterés ciudadano, además resulta importante que incluso la población desconoce sobre la existencia de esta institución pública.

Corroborando con la percepción del coordinador e inspector de la Delegación Provincial de Trabajo mencionó que los servicios de esta institución son publicados por diferentes medios, adoptando aquellas acciones del Ministerio del Trabajo a la ciudadanía son los mismos a escala nacional y los canales oficiales de difusión son: la página web [www. trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec) y plataformas sociales entre ellas: Facebook, Twitter, Instagram, TikTok; mientras que la población mencionó desconocer sobre los servicios en estos medios existiendo un criterio dividido entre la población y los funcionarios públicos. En este sentido, desde la Delegación Provincial de Trabajo sostuvieron que los canales de comunicación son el verbal mediante reuniones, así

como la electrónica y digital a fin de que reposen las constancias de la ejecución y solicitud de cumplimiento de funciones.

b. Indicador. - Eficiencia en los servicios

¿Qué tan eficiente son los servicios que presta la delegación provincial de trabajo y servicio público de la ciudad de Tulcán?

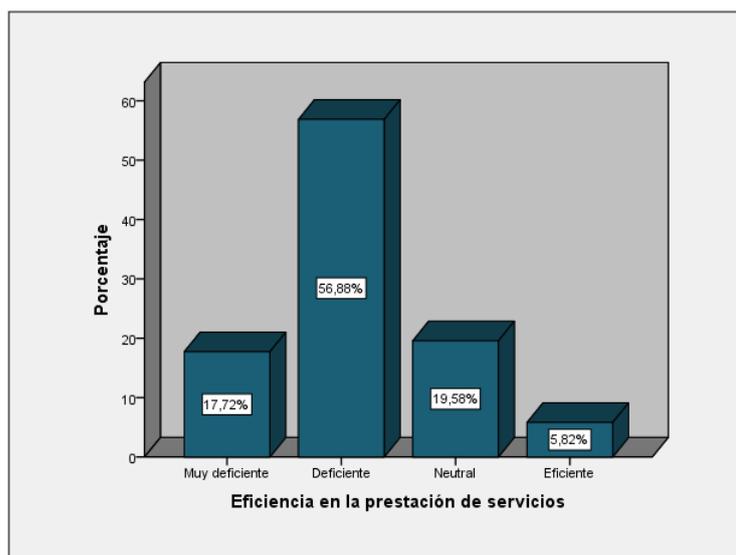


Figura 9. Eficiencia en la prestación de servicios

Conforme a la eficiencia en la prestación de servicios en la delegación provincial de trabajo y servicio público de la ciudad de Tulcán la población no mantiene una percepción positiva sobre esta institución, ya que el 74,6% mencionó estar disgustados, puesto que de cada 10 personas al menos 6 mencionan que la prestación de servicios no es adecuada; por otra parte, un inferior porcentaje afirmó sentirse conformes con la prestación y otras personas optaron por una postura neutral.

4.1.1.2.3. Dimensión Bienestar laboral

La presente dimensión es importante para identificar el desempeño de instituciones públicas para así llevar una interpretación del crecimiento económico de un territorio por tal motivo se consideró los siguientes indicadores: Nivel de estabilidad económica, nivel de satisfacción laboral.

a. Indicador- Nivel de estabilidad económica de la PEA

¿En la actualidad cómo considera usted su estabilidad económica?

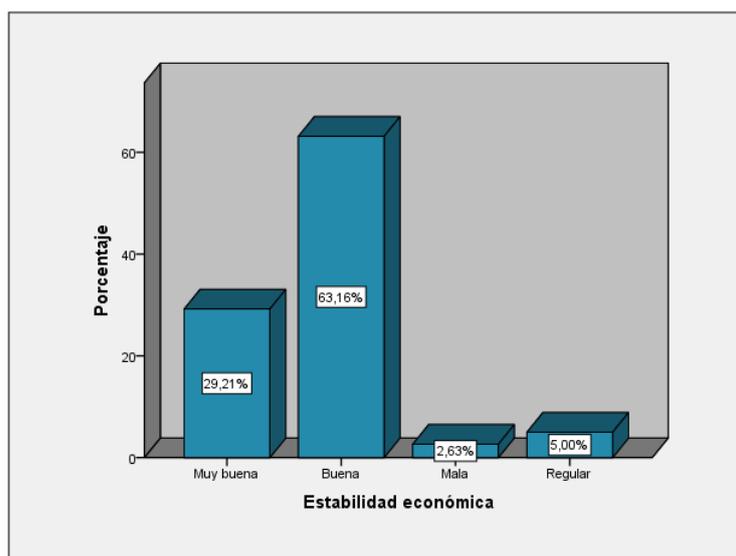


Figura 10. Nivel de estabilidad económica

Con respecto a la estabilidad económica la mayoría de los trabajadores mencionó que mantiene una buena economía, es decir, de 10 trabajadores al menos 6 mantienen una economía equilibrada; mientras que un porcentaje inferior afirmó tener muy buena estabilidad económica, mientras que los trabajadores que señalaron tener una estabilidad económica mala y regular son escasos; identificando que la PEA de Tulcán mantienen una adecuada estabilidad económica.

b. Nivel de satisfacción laboral.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con su actual situación laboral?

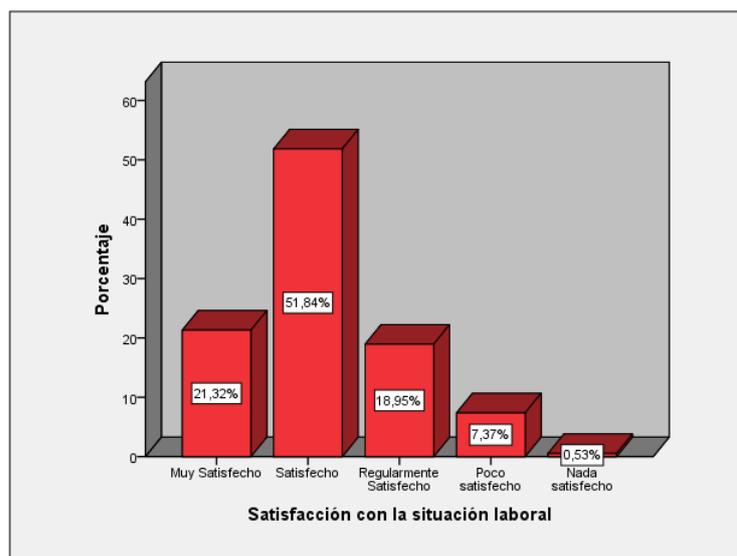


Figura 11. Satisfacción con la situación laboral

Conforme a la satisfacción de la situación laboral la mayoría de las personas mencionaron estar conformes con la situación laboral, en donde se puede identificar que de 10 personas al menos 5 se encuentra conformes; mientras que un grupo inferior sostuvo estar muy satisfechos, no obstante, son escasas las personas que mencionaron estar descontentas con su situación laboral. En consecuencia, las personas que acuden a la delegación provincial del trabajo en la ciudad de Tulcán mantienen altas perspectivas sobre su actual situación laboral.

c. factores para bienestar laboral

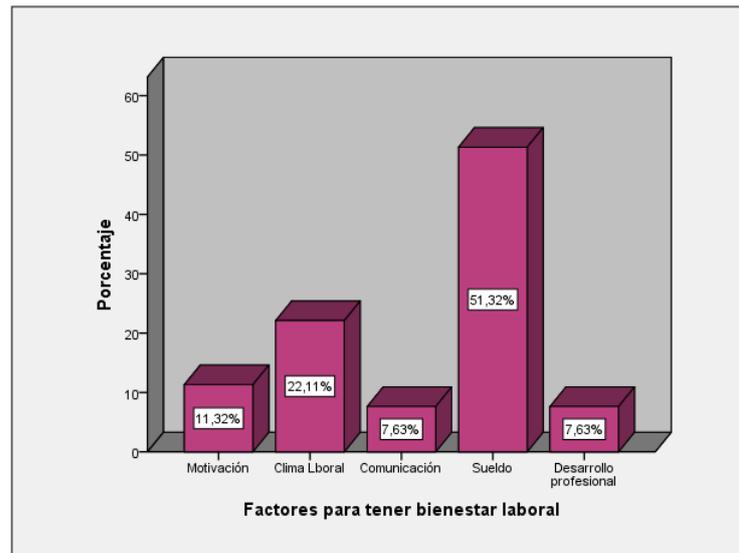


Figura 12. Satisfacción con la situación laboral

Según la PEA de Tulcán que se encuentra en una situación laboral mencionaron que los factores para mantener un adecuado bienestar laboral, es el sueldo, siendo quizá la mayor motivación de la población, representado por un superior porcentaje; mientras tanto, las personas que afirmaron que el principal factor para tener bienestar laboral, es la motivación, clima laboral, comunicación y desarrollo profesional son escasos, identificando que el sueldo juega un rol importante sobre el bienestar laboral desde la perspectiva de las personas.

¿Conoce usted la plataforma "¿Encuentra Empleo", disponible en internet?

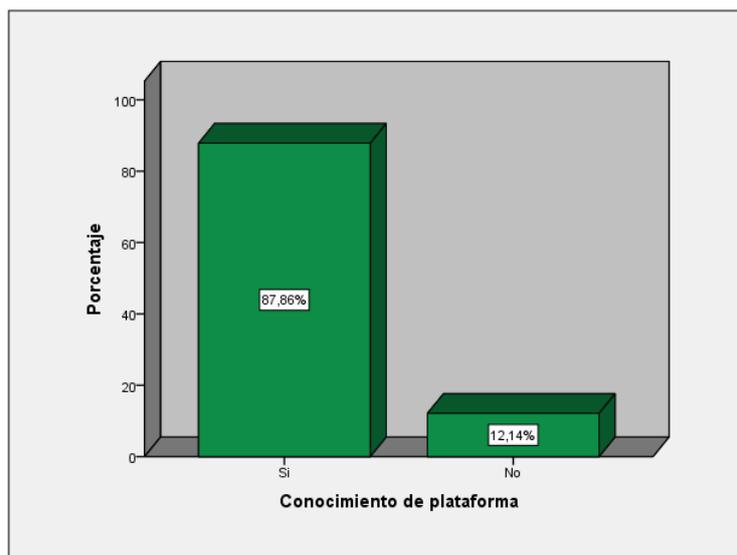


Figura 13. Conocimiento de la plataforma "Encuentra empleo"

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de la población de Tulcán conocen sobre la plataforma virtual encuentra empleo, es decir, de 10 personas 9 mencionaron conocer este espacio web quizá por su situación laboral que le obligó a encontrar oportunidades laborales en internet; mientras que un grupo inferior sostuvo no conocer la plataforma, en donde se puede identificar que existe un porcentaje significativo de la personas que mencionaron conocer y aquellas que desconocer sobre la plataforma encuentra empleo.

¿Con qué finalidad usted ingresaría a la plataforma “Encuentra Empleo

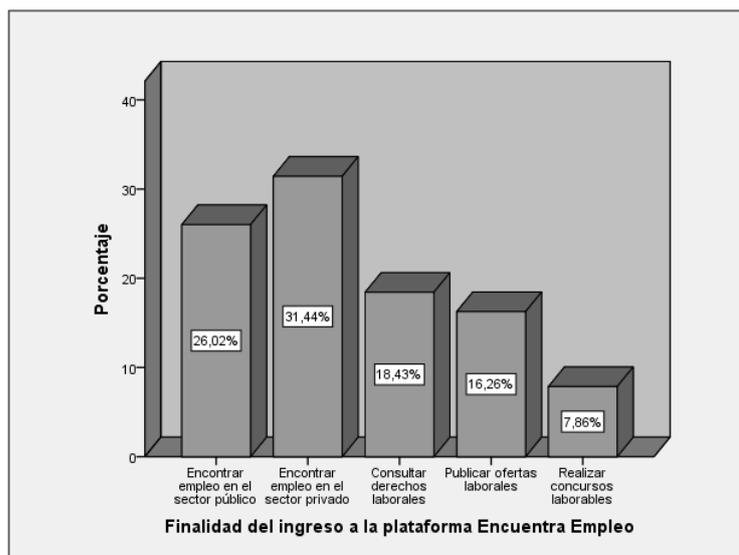


Figura 14. Finalidad de ingreso a la plataforma

Las personas que ingresan a la plataforma virtual “encuentra empleo” mencionaron que lo realizan por encontrar un empleo en el sector privado, mientras que un inferior grupo mencionó por la búsqueda de un empleo público; de hecho, resulta importante mencionar que un inferior porcentaje sostuvo que lo realiza por consultas sobre derechos laborales, publicación de ofertas y realizan concursos en el campo laboral; en consecuencia la finalidad de la población al ingresar a la plataforma es por la búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

¿Usted posee una cuenta creada en dicha plataforma?

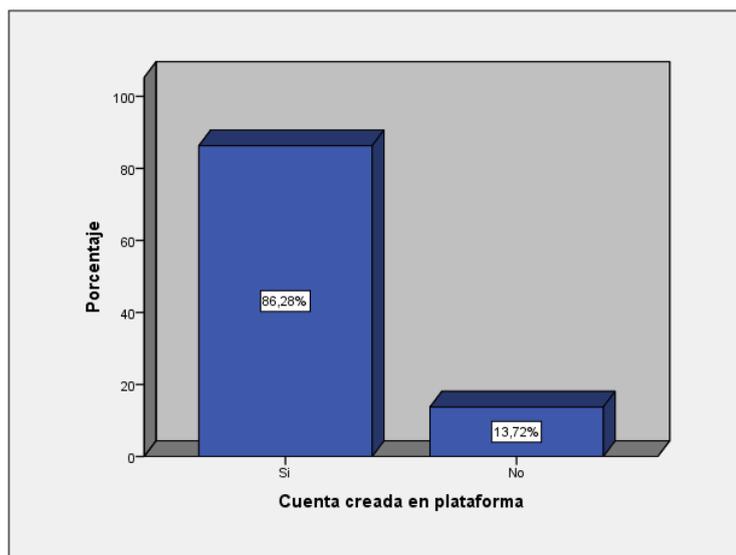


Figura 15. Cuenta en plataforma "Encuentra empleo"

Ahora bien, una vez identificado el propósito de los ciudadanos al ingresar a la plataforma "encuentra empleo"; también es necesario conocer si cuentan con un perfil o cuenta en dicho sitio, en donde la mayoría afirmó tener una cuenta en este espacio, es decir, de 10 personas al menos 9 si han creado un usuario en esta plataforma para encontrar nuevas ofertas laborales que generen mayor cantidad de ingresos económico; no obstante, son escasas las personas que mencionó no tener una cuenta, quizá por desconocimiento de crear un usuario y contraseña o por la desconfianza de encontrar un empleo por este medio.

Mientras tanto, desde la percepción del coordinador e inspector de trabajo mencionó que las capacitaciones y asesorías sobre Encuentra Empleo son permanentes en las instalaciones de la delegación, así como en cualquier parte de la provincia. Identificando que existe una conexión en esta plataforma.

¿Qué tan útil considera a esta plataforma para conseguir empleo?

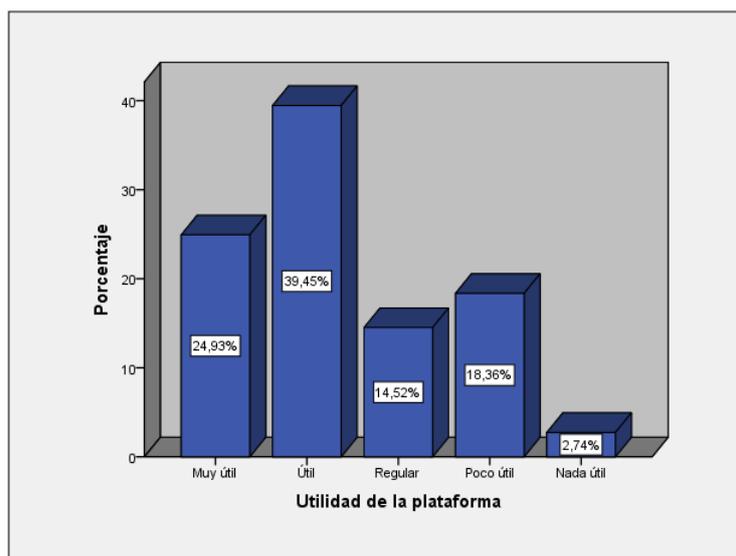


Figura 16. Utilidad de plataforma

La utilidad de encontrar empleo por medio de la plataforma “encuentra empleo” parece ser efectiva, puesto que la mayoría de la población mencionó que este espacio web es útil, representados por un porcentaje significativo; seguido que un grupo inferior que mencionó ser muy útil, convirtiéndose en una plataforma confiable en la búsqueda de nuevas oportunidades laborales; mientras que un inferior porcentaje sostuvo que es poco útil y regular su utilidad y son muy escasas las personas que mencionan ser nada útil la plataforma “encuentra empleo”.

¿Cuál es la finalidad del uso de la plataforma “Encuentra empleo”?

El servicio público de empleo Encuentra Empleo acerca la oferta y la demanda laboral, brindando oportunidades a la ciudadanía de vinculación laboral y capacitaciones gratuitas.

¿La delegación provincial de Trabajo y servicio Público Tulcán ha brindado capacitaciones hacia los ciudadanos tulcaneños, para el uso y manejo de la plataforma encuentra empleo?

Las capacitaciones y asesorías sobre Encuentra Empleo son permanentes en nuestras oficinas, así como en cualquier parte de la provincia.

4.1.1.3. Aporte de la Gestión Administrativa de la Delegación Provincial de Trabajo en el pleno empleo de la PEA Tulcán.

¿Existen programas de difusión para dar a conocer los servicios que presta la delegación provincial de Trabajo Tulcán hacia la ciudadanía?

Los servicios que ofrece el Ministerio del Trabajo a la ciudadanía son los mismos a escala nacional y los canales oficiales de difusión son: la página web www.trabajo.gov.ec y plataformas sociales entre ellas: Facebook, Twitter, Instagram, TikTok.

¿Usted cree que por medio la delegación provincial de Trabajo y servicio público de la ciudad de Tulcán encontrar un empleo es más fácil?

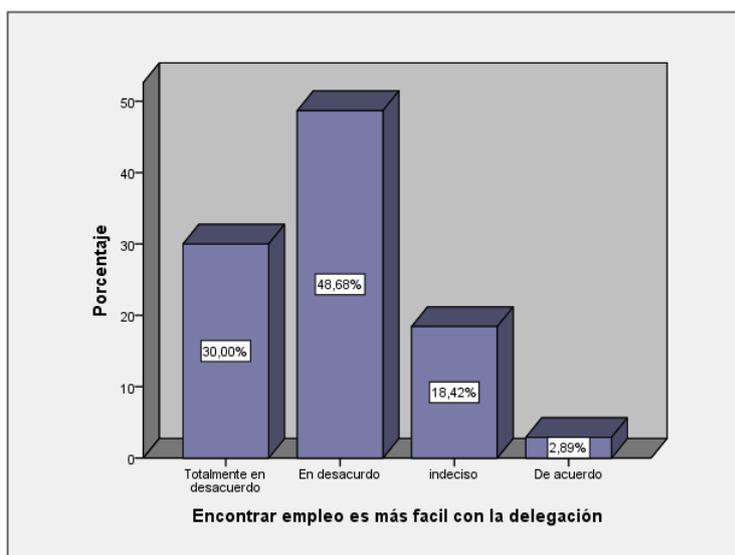


Figura 17. Facilidad de encontrar empleo mediante la Delegación provincial de Trabajo

Actualmente la situación laboral es compleja en la ciudad de Tulcán, por esta razón, la población de esta ciudad mencionaron en su mayoría su disconformidad que por medio de la delegación provincial de trabajo se presentan oportunidades laborales, es decir, de 10 personas al menos 5 mencionaron estar disconformes, seguido de un inferior porcentaje que menciono estar totalmente en desacuerdo; mientras que son escasas las personas que mantienen una postura indecisa y estar conformes, que mediante la delegación provincial del trabajo se puede encontrar empleo.

Plataformas existentes por parte del Ministerio del Trabajo

Mi Futuro es Hoy es una plataforma online establecida por el Ministerio de Trabajo el cual esta enfocada a ofrecer oportunidades de empleo a muchos jóvenes, los cuales están en su comienzo laboral.

La plataforma cuenta con herramientas de mucha utilidad que promete ayudar a obtener un empleo digno y también mejora capacidades por medio de diversas capacitaciones.

Encuentra empleo es una bolsa pública la cual lidera el Ministerio de Trabajo, y es la encargada de promover plazas de empleo en condiciones dignas, esta cuenta con muchas ofertas laborables de empresas importantes del país, así como también apoya a una buena formación por medio de capacitaciones en diferentes temas.

¿Considera usted que la delegación provincial de Trabajo y servicio público de Tulcán satisface las demandas de la Población Económicamente Activa (PEA) mediante la ejecución de sus procesos y actividades?

Por supuesto, la Dirección Regional de Trabajo cumple con las acciones solicitadas dentro del marco de sus competencias como ente rector de las políticas laborales tanto en el sector público como en el privado.

4.2. DISCUSIÓN

Actualmente la situación laboral en la ciudad de Tulcán es precaria debido a la carencia de oferta laboral, para ello, la delegación provincial de trabajo y servicio público es una institución gubernamental que vela por la sostenibilidad laboral, por tanto, en muchas ocasiones dichas instituciones no cumple con las necesidades o expectativas de los ciudadanos, especialmente aquellas personas que se encuentran desempleadas o en el sub empleo, desde esta perspectiva la gestión administrativa de la delegación administrativa debe ser sólida que garantice la ejecución de los procesos institucionales de esta delegación, siendo quizá el punto de partida para aclamar las demandas sociales en el contexto laboral.

Ahora bien, resulta importante identificar la perspectiva de Fayol sobre la administración, puesto que este autor establece que todas las funciones básicas de una organización deben estar integradas entre sí, para garantizar la eficiencia organizacional; por esta razón, una organización obtiene un adecuado funcionamiento siempre y cuando exista una sincronización entre los elementos organizacionales; es decir, todos los elementos deben estar alineados y definidos en las áreas correspondientes, caso contrario si un proceso falla se perjudican los demás procesos de la organización, por tanto, su funcionamiento no sería eficiente, en donde los trabajadores o colaboradores también mantienen un papel de suma importancia. Desde esta perspectiva, corroborando los resultados de este estudio se obtuvo que la mayoría de la población de Tulcán no mantienen altas expectativas sobre la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo;

En virtud a ello, corroborando los resultados de la investigación de Paredes (2020), en su estudio sobre la "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas"; en sus resultados obtuvo que la mayoría de los ciudadanos no mantienen altas expectativas sobre la gestión administrativa de las instituciones públicas, puesto que mencionaron que es necesario mejorar los procesos administrativos para una adecuada atención, de hecho, los resultados de esta investigación muestran por medio de un modelo matemático la relación directa de la gestión administrativa y la calidad del servicio, estos resultados son similares a los del presente estudio, debido que la gestión administrativa es la base para el cumplimiento de las necesidades sociales.

Ahora bien, como soporte teórico Pacheco (2023), menciona que la importancia de la gestión administrativa radica en la potencialización y ejecución de las actividades, siendo quizá el punto de partida para mejorar todos los procesos en una organización y cumplir con las necesidades de la demanda, siendo los principales beneficiarios bajo una gestión administrativa sólida; es por esta razón, que en muchas ocasiones la ciudadanía no mantiene altas perspectivas sobre la gestión de las instituciones públicas, es decir, las instituciones públicas buscan mejorar la calidad de vida de la población, sin embargo, la deficiente gestión administrativa repercute en la satisfacción social.

Desde luego, los resultados de la investigación de Olmedo (2018), en su investigación sobre "el empleo en el Ecuador-una mirada a la situación y perspectivas para el mercado laboral actual"; muestra que el 65% de la población desconfía sobre las actividades que realizan las instituciones encargadas de fomentar la situación laboral, especialmente en su gestión administrativa, esto debido a varios factores como la corrupción y las limitadas políticas públicas para garantizar equidad laboral; por su parte, los resultados de la presente investigación muestran que el 72% no están satisfechos sobre la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo, puesto que tan solo el 3% está satisfecho.

Por su parte, los resultados de la investigación de Sumba et al., (2020), en su estudio sobre el "desempleo en el Ecuador: causas y consecuencias" en sus resultados muestran que la tasa de desempleo en Ecuador en el año 2020 ha mantenido un crecimiento debido a factores epidemiológicos, en donde la población acudió a las instituciones que velan por el bienestar laboral de las personas, especialmente públicas, en donde se sienten insatisfechos por los servicios de las instituciones públicas por la ineficacia de sus servicios, debido que mantienen una deficiente gestión administrativa, por tal motivo, Corrales (2021), sostiene que las instituciones públicas para que puedan mejorar sus servicios deben establecer una evaluación periódica de la integración de múltiples técnicas para el mejoramiento de las funciones; esto ha permitido el cumplimiento de los propósitos conforme a satisfacer a los ciudadanos sobre sus necesidades o requerimientos, siendo actividades prioritarias en las instituciones públicas.

Además, la investigación de Quiroga (2021), en su estudio sobre la "gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en la ciudad de

Guayaquil"; se identificó que los trabajadores no se sienten conformes con la formulación y ejecución de políticas públicas encaminadas a satisfacer la demanda laboral, puesto que el 52% mencionó que la gestión de las delegaciones provinciales y cantonales no ha disminuido el desempleo, para ello, la aplicación de mecanismos es puntual, especialmente con la participación de los ciudadanos que requiere de un empleo, integrándose también la población en situación de desempleo, por tanto, resulta importante mencionar que el 44% mencionó que los factores que limitan el acceso a un empleo digno es la escasa oportunidad y la falta de experiencia, especialmente en la población joven. Desde luego estos resultados se asemejan a los hallazgos del presente estudio en donde el 61% afirmó que los principales factores que limitan el acceso a un empleo pleno son las escasas plazas de trabajo y la falta de experiencia.

Conforme a lo anteriormente expuesto, es importante mencionar el punto de vista de Parra et al., (2021) menciona que los organismos estatales mantienen una gestión administrativa sólida que les permita mantener el control de las actividades de forma regular, más aún, cuando los funcionarios públicos carecen de conocimientos sobre las acciones que se lleven a cabo. De hecho, resulta importante mencionar que la población de Tulcán están en desacuerdo que mediante la delegación provincial de trabajo se presenta mayores oportunidades laborales, mientras que el 75% de la población afirmó que la prestación de servicios en esta institución es eficiente; datos que se corroboran con la investigación de Paredes (2020), en donde el 63% mencionó que la delegación de trabajo no cumple con sus expectativas, debido que mantienen deficientes procesos para el cumplimiento de las necesidades en los trabajadores, además el 48%, mencionó que el propósito de las delegaciones provinciales de trabajo es proteger a los trabajadores frente a la discriminabilidad y abuso laboral; mientras que en el presente estudio, la mayoría sostuvo que la finalidad de esta institución es imponer multas y sanciones y la resolución de problemas

En virtud a ello, resulta importante mencionar la postura de Sumba et al., (2021), en donde menciona que las consecuencias de la sociedad hacia un pleno empleo es positivo, por tanto, llegar a dicha situación requiere que los mercados puedan tener un equilibrio perfecto, debido que las organizaciones buscan la contratación de personal calificado en sus filas organizacionales, en este sentido, según la investigación de Mero (2022), se obtuvo que el 72% de los trabajadores mencionaron que la finalidad de las delegaciones públicas de trabajo es resolver los problemas

laborales de los ciudadanos y sancionar a las instituciones u organizaciones que no cumplan con la protección laboral de los trabajadores; obteniendo que la población desconoce sobre todas las funciones de la delegación provincial de trabajo, siendo una institución en muchos casos ajena a sus necesidades laborales, especialmente por la deficiente gestión administrativa que se presenta en estas organizaciones, quizá por la carencia de un control o evaluación de todos los procesos.

Desde esta perspectiva, los resultados de la investigación de Trebilcock (2021), en su estudio sobre "las relaciones laborales y gestión de recursos humanos"; muestran que la gestión administrativa es el punto de partida para suplir las necesidades laborales de la demanda, en donde se identificó que el 59% de la población desconfía sobre la gestión que realizan las instituciones o delegación de trabajo, por tal motivo, la población que se encuentra desempleada requiere de políticas públicas dirigidas a la búsqueda de oportunidades laborales; sin embargo, la percepción de esta población frente a las delegaciones provinciales de trabajo son bajas, por tanto, la población según los resultados de la investigación de Trebilcock (2021), se obtuvo que tan solo el 6% de la población que ha visitado estas instituciones conoce sobre la constitución de su estructura organizacional, estos datos se asemejan a los hallazgos del presente estudio, debido que en este estudio el 13% desconoce dicha estructura, identificando el desconocimiento de la población sobre la administración de las delegación de trabajo a nivel nacional; mientras tanto, en la investigación de Olmedo (2018), se obtuvo que la población desconoce la estructura organizacional debido a la escasa transparencia de la delegación provincial de trabajo, en donde el 67% mencionó estar de acuerdo en asistir a la formulación de políticas públicas en busca de generar nuevas oportunidades laborales,

Bajo este contexto, el criterio de los ciudadanos sobre los servicios de la delegación provincial de trabajo en la ciudad de Tulcán son negativos, debido que el 64% de la población desconoce sobre los servicios que presta esta institución, ahora bien corroborando los resultados de la investigación de Olmedo (2018), en su investigación sobre "el empleo en el Ecuador-una mirada a la situación y perspectivas para el mercado laboral actual" se obtuvo que el 71% de la población desconoce sobre las actividades y proyectos que realizan las delegaciones de trabajo, datos similares a la investigación de Paredes (2020), en su estudio sobre la "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas"; en donde se obtuvo que el 58% no identifica con claridad los servicios que prestan las

instituciones públicas, especialmente aquellas que velan por la situación laboral de las personas, siendo entidad de protección laboral. Ahora bien, según los resultados de Sumba et al., (2020), se identificó que la gestión administrativa es la delegación de trabajo es deficiente, para ello mencionaron que se requiere de la participación colectiva entre estado y ciudadanía enfocados en responder a las demandas sociales, esto se suscita porque el 67% desconocen sobre todos los servicios que prestan estas instituciones, para ello, es necesario que las autoridades competentes busquen mecanismos de participación ciudadana para informar sobre la finalidad de esta institución pública,

En este orden de ideas, es importante considerar el punto de vista de Gonzáles et al., (2020), en donde considera que la gestión administrativa se caracteriza por cumplir una función administrativa que permita la planificación, organización, control y evaluación de todos los procesos que se lleva a cabo en una organización, por tanto, contrastando los resultados de la investigación de Quiroga (2021), en su estudio sobre la "gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en la ciudad de Guayaquil" muestran que el 45% de los trabajadores se sienten satisfechos por las funciones que cumple la delegación provincial de trabajo; mientras que las expectativas frente a esta institución es muy bueno, en donde el 67% aprueba la gestión de dicha organización; mientras que en el presente estudio se obtuvo que la mayoría de trabajadores no están de acuerdo con la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo, entendiéndose que la administración radica de cada institución mantiene un escenario diferente.

Entonces, Soledispa et al., (2022), menciona que un área organizativa encaminada aprovechar y utilizar todos los recursos disponibles de forma eficiente gracias a la planificación y organización, además del factor humano permita la ejecución de tareas específicas; ahora bien, los resultados de Mero (2022), en su estudio sobre "la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del GAD municipal del cantón puerto López", muestran que la población no mantienen altas expectativas sobre las instituciones públicas, especialmente por la deficiente administración y la corrupción que ha empañado la efectividad pública. Por tal motivo, estos resultados se corroboran con los resultados de la presente investigación en donde la población no mantiene altas expectativas sobre la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo, especialmente porque se sienten insatisfechos sobre los servicios percibidos.

En este contexto, la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo en la prestación de servicios son factores puntuales que radican a la administración, desde esta perspectiva, los resultados de la investigación de Paredes (2020), muestran que la mayoría de los ciudadanos se encuentran insatisfechos sobre la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa en las instituciones públicas, es decir, el 68% no mantienen una buena percepción frente al trabajo que realizan dichas organizaciones; datos similares al estudio de Quiroga (2021), en su estudio sobre la "gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en la ciudad de Guayaquil"; en donde se obtuvo que el 56% afirmó que se requieren mejorar las actividades para obtener un servicio eficiente y cumplir con los requerimientos de la ciudadanía. Por esta razón, Mero (2022), en su estudio menciona que la gestión administrativa depende de la eficacia y eficiencia para cumplir sus propósitos organizacionales, de hecho, la percepción ciudadana suele darse en estos factores, en donde el cumplimiento a las demandas sociales radica sobre la efectividad organizacional basada en la ética y moral que se enfoca a suplir los requerimientos y la erradicación de los problemas laborales.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ✓ La gestión Administrativa aplicada en la Delegación provincial de Trabajo y Servicio Público no es eficiente, debido a que presenta varios puntos críticos a mejorar y a fortalecer, con lo cual se obtiene una PEA estancada en la búsqueda de soluciones a sus conflictos de la mejor manera y en conseguir un pleno empleo, dichos casos aumentan la visión negativa que se tiene hacia las instituciones públicas, las cuales deben de velar por el bienestar y la mejora de la vida del ciudadano.
- ✓ La PEA de Tulcán mencionan que los servicios de la gestión administrativa de la Delegación Provincial de Trabajo sede Tulcán es baja y no satisface sus expectativas, debido a que la mayor parte de ciudadanos desconoce sobre los servicios que presta esta entidad, es decir, de 10 personal al menos 6 desconocen su propósito; además una parte significativa de la PEA mencionan que desconocen los servicios de esta institución por la limitada apertura y respuesta institucional, por su parte, el 60% no se siente satisfecho sobre los servicios que presta la delegación provincial de trabajo.
- ✓ Según la PEA de la ciudad de Tulcán el 57% mencionan que los servicios que presta la delegación provincial de trabajo son deficientes; mientras que tan solo el 6% mencionó que estos servicios son eficientes, esto se suscita debido que el 37% mencionó que la delegación provincial de trabajo en la ciudad de Tulcán no aporta en la búsqueda y apertura de nuevas oportunidades laborales.
- ✓ Conforme a la satisfacción de los usuarios sobre los servicios de la delegación provincial de trabajo el 92% mencionó no estar satisfecho con la actual gestión

administrativa de esta institución; sin embargo, tan solo el 8% sostuvo estar satisfecho, y por su mayor parte existen personas que no tienen muy claro su propósito.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Para que exista una buena gestión administrativa es recomendable establecer espacios en donde haya la intervención del ciudadano en la generación de políticas de mejoramiento en sus servicios , tomando en cuenta su criterio, la realidad y la comodidad con la que quisieran ser atendidos, con esto se va a obtener la parte técnica institucional y por otra la verdadera necesidad que mantiene el ciudadano hacia una institución, la cual debe de velar por las demandas ciudadanas y la mejorar la satisfacción del ciudadano al momento de requerir un servicio de apoyo laboral.
- ✓ Es necesario que las autoridades de la delegación provincial de trabajo transparente sus funciones, debido que la PEA de Tulcán desconoce sobre sus servicios y su propósito como institución, una estrategia sería mediante nuevos sistemas de comunicación, para que de esta manera se pueda generar un mayor alcance de la verdadera finalidad de la institución, y de los servicios que ofrece y cómo acceder a ellos.
- ✓ Se recomienda que las autoridades de la delegación provincial de trabajo formulen y ejecuten políticas públicas como el fomento de programas de empleo para que así exista mejoramiento y estén enfocadas a resolver los requerimientos de los trabajadores, y fomentar bajo mecanismos de participación ciudadana la integración o participación de los ciudadanos en la creación de dichos programas.
- ✓ Se recomienda a la comunidad científica y futuras investigaciones tomar como referencia los resultados de este estudio, siendo el punto de partida para establecer propuestas alternativas que mitiguen la problemática expuesta, en donde los resultados de esta investigación sirvan de antecedentes.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (2018). Análisis de la evolución de la administración pública y su aplicación en la UPEC. *Revista Del Conocimiento*, 4(3), 50–60.
- Armado, J. (2018). Revista de Economía Institucional ISSN: 0124-5996 Universidad Externado de Colombia. *Revista Redalyc*, 3(2), 15–26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41957162008>
- Cajal, A. (2021). Investigación de Campo: *Características, Tipos, Técnicas y Etapas. Investigación de campo*. Metodología de la investigación, PEARSON, México.
- Constitución de la República del Ecuador, 2008. *Montecristi*.
- Corrales, P., & Diana, J. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Revista Recimundo*, 15(3), 267–279.
- Dávalos Segovial, M. de la P., & Ramón Ramírez Granada, O. J. (2019). Ciudad de La planificación estratégica como base para el éxito de empresas familiares en Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3, 166. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/17/10/>
- Deming, E. (1988). Desarrollo del concepto calidad. *Revista Grupo esginnova*. [https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Deming20\(1988\)20determinC3B320al20concepto,cuestionamiento20hacia20una20mejora20continuaE280%9D](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Deming20(1988)20determinC3B320al20concepto,cuestionamiento20hacia20una20mejora20continuaE280%9D).
- Encuentro, G. del. (2022). *Direcciones Regionales del Trabajo e Inspectorías de Trabajo*. Ministerio de Trabajo. <https://www.trabajo.gob.ec/direcciones-regionales-del-trabajo/>
- González Rodríguez, Sergio Sixto, Viteri Intriago, Danilo Augusto, Izquierdo Morán, Aída Margarita, & Verdezoto Cordova, Guillermo Omar. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es.

Guevara, G. P. Verdesoto A. Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Huertas López, Tannia Elizabeth, Suárez García, Eliseo, Salgado Cruz, Maile, Jadán Rodríguez, Luis Ramiro, & Jiménez Valero, Bisleivys. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&tlng=es.

Jiménez, R. A. (2018). *Teorías Clásicas De Las Organizaciones yGung Ho*. 22.

López, A. (2018). *Las premisas de la Nueva Gestión Pública y su impacto en la relación entre Política y Burocracia*. Obtenido de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>

Mero, R. (2022). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ. In *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud* (Vol. 24, Issue June).
[http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4217/1/BANGUERRA MENDOZA ROBERTH IVÁN.pdf](http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4217/1/BANGUERRA%20MENDOZA%20ROBERTH%20IVÁN.pdf)
<https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2022.109205>

Ortún, V. (2017). *FUNDACIÓN BBV*. Obtenido de https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2018/06/1993_cu_000145_ort_ges.pdf

Ortún, V. (2017). *GESTIÓN PÚBLICA: CONCEPTOS Y METODOS*. Obtenido de <http://84.89.132.1/~ortun/publicacions/RAE95.pdf>

Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918

Parra, O., Muñoz, C., Sánchez, C., Zamora, Z., & Parra, J. O. (2021). *Gestión administrativa de las instituciones de educación superior :Universidad Católica de Cuenca-Ecuador*. 17(6), 45-57.

- Peña, D., Chancay, S., & López, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 120–131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Pinchi, R. R. (2022). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region . *Revista Ciencia Latina*, 5(3), 1318–1332. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil*. 1–117. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21632>
- Reyes, L. & Carmona, F. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. [Tesis doctoral]. Universidad Simón Bolívar. <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%3fb3n%20documental%20para%20la%20comprensi%3fb3n%20ontol%3fb3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ropa-carrión, B., & Alama-flores, M. (2022). *Artículo de Actualización Gestión organizacional : un análisis teórico para la acción Organizational management : a theoretical analysis for action*. 9, 81–103.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644> Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Sumba-bustamante, R. Y., Saltos-ruiz, G. R., & Tumbaco-santiana, Z. L. (2020). Perspectivas atuais de inclusão arquitetônica na cidade de Manta. *Revista Universidad de La Rioja*, 5(10), 774–797. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1851>
- Tennina, M. E., & Obiol, L. C. (2021). LA FUNCIÓN DE CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES. *Revista Del Conocimiento*, 3(2), 71–93.

V. ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta de Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	FUEL FUELATA YADIRA ALEJANDRA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401902945
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL:	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA	DOCENTE TUTOR:	MSC. MAYRA ALEXANDRA SANDOVAL CHUQUIN
DOCENTE:	PHD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ		
TEMA DEL TIC:	"Gestión Administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,67	Mostrar con estadísticas el problema el planteado, con el INEC, estos datos deben ser del territorio objeto de estudio
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,67	Incluir la teoría de la Calidad Total, Incluir en el marco legal los acuerdos y resoluciones internacionales.
3	METODOLOGÍA	8,00	Justificar por qué se entrevista a una sola persona de manera científica
4	RESULTADOS	8,00	
5	DISCUSIÓN	8,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,67	Esquematizar las conclusiones y recomendaciones.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,33	

Obteniendo una nota de: 7,90 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 1 de noviembre de 2023

MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. MAYRA ALEXANDRA SANDOVAL CHUQUIN
DOCENTE TUTOR

PHD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
DOCENTE

Anexo 2. Certificado de abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Yadira Alejandra Fuel Fueftala				
DATE: 30 de noviembre de 2023				
TOPIC: "Gestión Administrativa de la Delegación provincial de Trabajo y servicio público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Jativa Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Yadira Alejandra Fiel Fueltala

Fecha de recepción del abstract: 30 de noviembre de 2023

Fecha de entrega del informe: 30 de noviembre de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Estructura de entrevista

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FACULTAD DE
COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN
Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ENTREVISTA**

“Gestión Administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo”

Entrevistador:

Entrevistado:

Cargo:

Objetivo: Recopilar información primaria sobre la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo de la ciudad de Tulcán y su incidencia en el pleno empleo.

Instrucciones: Los resultados de esta entrevista son de uso académico por favor conteste las siguientes preguntas según considere:

1. ¿Qué funciones cumple usted en la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán?

.....
.....
.....

2. ¿Cuál es el modelo de gestión que tiene la institución, para la prestación de sus servicios?

.....
.....
.....

4. ¿Cómo planifica la delegación provincial de trabajo y servicio público su planificación en las diferentes actividades?

.....
.....
.....

5. ¿Qué servicios brinda la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán?

.....
.....
.....

6. ¿Cuáles son los servicios más frecuentes que se realizan en la delegación provincial de trabajo Tulcán?

.....
.....
.....

7. ¿Cómo se mide el impacto de los servicios que brinda la institución a la ciudadanía?

.....
.....
.....

8. ¿Cómo se realiza el control de todos los servicios que presta la delegación provincial de Trabajo y servicio Público Tulcán?

.....
.....
.....

9. ¿Considera usted que la delegación provincial de Trabajo y servicio público de Tulcán satisface las demandas de la Población Económicamente Activa (PEA) mediante la ejecución de sus procesos y actividades?

.....
.....
.....

10. ¿Qué indicadores toma en cuenta la delegación provincial de Trabajo y servicio Público Tulcán para realizar el respectivo seguimiento de sus funciones?

.....
.....
.....

11 ¿Cuáles son los canales de comunicación y cuál es el que más se utiliza dentro de la delegación provincial de Trabajo Tulcán?

.....
.....
.....

12 ¿Existen programas de difusión para dar a conocer los servicios que presta la delegación provincial de Trabajo Tulcán hacia la ciudadanía?

.....
.....
.....

13 ¿Cuántas personas se encuentran con un empleo estable, digno y en igualdad de condiciones, en la ciudad de Tulcán?

.....
.....
.....

14 ¿Cuál es la finalidad del uso de plataforma “Encuentra empleo”?

.....
.....
.....

15 ¿La delegación provincial de Trabajo y servicio Público Tulcán ha brindado capacitaciones hacia los ciudadanos tulcanesños, para el uso y manejo de la plataforma encuentra empleo?

.....
.....
.....

16 ¿Cuál sería una estrategia por parte de la institución hacia el desempleado, para que en futuro pueda acceder a una plaza de empleo?

.....
.....
.....

17 ¿Cuál es el número de funcionarios que posee la delegación provincial de Trabajo y servicio Público Tulcán?

.....
.....
.....

18 ¿La delegación provincial de Trabajo y servicio Público Tulcán cuenta con el personal suficiente para que se ejecuten de manera eficiente cada una de sus funciones?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Estructura de encuesta

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE TULCÁN

Objetivo: La presente encuesta tiene el propósito de recolectar información sobre la gestión realizada por la delegación provincial de trabajo de Tulcán para lograr el pleno empleo, a través de la percepción de la ciudadanía.

Los datos obtenidos serán de uso netamente académico, por favor responda las siguientes preguntas según considere.

Instrucción: Marque con una "X" la respuesta que usted crea conveniente, considerando que 5 es (muy satisfecho) y 1 (nada satisfecho).

1. Qué tan satisfecho se encuentra con su actual situación laboral

	5	4	3	2	1
Muy Satisfecho					
Satisfecho					
Regularmente satisfecho					
Poco satisfecho					
Nada satisfecho					

Instrucción: Marque con una X según la opción según usted considere.

2. De los siguientes factores cuál, o cuáles considera que influye para su bienestar laboral

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| Motivación | <input type="checkbox"/> |
| Clima laboral | <input type="checkbox"/> |
| Comunicación | <input type="checkbox"/> |
| Sueldo | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> |

3. En la actualidad cómo considera usted su estabilidad económica

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Muy Buena | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Muy Mala | <input type="checkbox"/> |

4. De los siguientes factores, cuál o cuáles piensa usted que son los que le impiden acceder a un pleno empleo:

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Falta de estudios | <input type="checkbox"/> |
| Falta de experiencia | <input type="checkbox"/> |
| Escasas plazas de trabajo | <input type="checkbox"/> |
| Escala de remuneración | <input type="checkbox"/> |
| Edad | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Cuál cree que es la finalidad de la delegación provincial de trabajo?

- | | |
|---|--------------------------|
| Crear oportunidades de Trabajo en el sector bajo políticas públicas | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|

- Imponer multas y sanciones, resolver reclamos colectivos de trabajadores Ayudar a los empleadores a buscar personal capacitado
- Velar por la unificación de la jurisprudencia administrativa del trabajo
- Ejercitar la mediación laboral en los conflictos colectivos de trabajo

6. ¿Usted conoce los servicios que presta la delegación provincial de trabajo y servicio público de la ciudad de Tulcán?

Si No

7. ¿Por qué cree que la ciudadanía de Tulcán desconoce sobre la Delegación Provincial de Trabajo?

- Escasa información de las autoridades institucionales
- Inexistencia de la participación ciudadana para formular políticas public
- Falta de conocimiento
- Limitada apertura y respuesta institucional en los procesos participativos Desinterés ciudadano

8. Cuál de los siguientes servicios a accedido en la Delegación Provincial de Trabajo y Servicio Público de la ciudad de Tulcán:

- Solicitar la mediación a un problema laboral Realizar
- una denuncia laboral
- Realizar una consulta laboral
- Realizar trámite laboral
- Realizar la petición de un visto bueno

Instrucción: Maque con una "X" la respuesta que usted crea conveniente, considerando que 5 es (muy satisfecho) y 1 (nada satisfecho).

9. Qué tan satisfecho se siente luego de haber accedido a los servicios que presta la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| Muy satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| Satisfecho Regularmente | <input type="checkbox"/> |
| satisfecho Poco | <input type="checkbox"/> |
| satisfecho | <input type="checkbox"/> |
| Nada satisfecho | <input type="checkbox"/> |

10. ¿Qué tan eficiente son los servicios que presta la delegación provincial de trabajo y servicio público de la ciudad de Tulcán?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Muy Deficiente | <input type="checkbox"/> |
| Deficiente | <input type="checkbox"/> |
| Neutral | <input type="checkbox"/> |
| Eficiente | <input type="checkbox"/> |
| Muy eficiente | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Usted cree que mediante la delegación provincial de Trabajo y servicio público de la ciudad de Tulcán encontrar un empleo es más fácil?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |

Instrucción: Maque con una "X" la respuesta que usted crea conveniente, considerando que 5 es (muy satisfecho) y 1 (nada satisfecho).

12. ¿Usted se siente satisfecho con la gestión administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público de Tulcán?

	5	4	3	2	1
Muy Satisfecho					
Satisfecho					
Regularmente satisfecho					
Poco satisfecho					
Nada satisfecho					

Instrucción: Marque con una X según la opción según usted considere.

13. ¿Conoce usted la plataforma “¿Encuentra Empleo”, disponible en internet?

Si No

14. ¿Con qué finalidad usted ingresaría a la plataforma “Encuentra Empleo”

Encontrar empleo en el sector público

Encontrar empleo en el sector privado

Consultar derechos laborales

Publicar ofertas laborales

Realizar concursos laborales

15. ¿Usted posee una cuenta creada en dicha plataforma?

Si No

16. ¿Qué tan útil considera a esta plataforma para conseguir empleo?

Muy útil

Útil

Regular

Poco útil

Nada útil

Anexo 5. Oficio para la realización de entrevistas



Oficio Nro. MDT-DCS-2023-0013-O

Quito, D.M., 31 de julio de 2023

Asunto: Solicitud de información para desarrollar Trabajo de Integración Curricular_FUEL (AP)

Señora Magister
Ofelia Beatriz Realpe Delgado
Decana FCIAEE
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al Oficio Nro. UPEC-FCII-2023-0081-OF, de fecha 10 de julio de 2023, en el cual solicita: "(...) Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a FUEL FUELTALA YADIRA ALEJANDRA portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401902945, estudiante de la carrera de Administración Pública a realizar entrevistas a funcionarios de la institución. (...)"; a usted manifiesto:

Remito las respuestas a las consultas realizadas. Esta información está autorizada exclusivamente para su uso académico, como parte del trabajo de integración curricular titulado "Gestión Administrativa de la delegación provincial de trabajo y servicio público Tulcán y su incidencia hacia un pleno empleo", y no debe divulgarse ni emplearse para otros propósitos.

Agradecemos la oportunidad de colaborar en el desarrollo académico de la estudiante y deseamos que su trabajo de investigación sea exitoso.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Lcda. Alejandra Paola Macías Gaibor,
DIRECTORA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - ENCARGADA

Referencias:
- MDT-DPTSPCAR-2023-0700-E

Ancxos:
- 27.07.2023_entrevista_upec.pdf

Anexo 6. Formato Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Descripción: Delegación provincial de Trabajo y servicio público Tulcán Hora ingreso Hora salida Número de trabajadores:				
Grado de cumplimiento Malo =1 Regular =2 Bueno =3 Muy bueno =4	GRADO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	1	2	3	4
Comportamiento y modales de atención al usuario				
1. Puntualidad a la hora de ingreso				
2. Grado de cumplimiento				
3. Profesionalismo				
4. Respeto al momento de brindar atención al usuario				
5. Agilidad en los procesos				
6. Utiliza vocabulario entendible para el usuario				
7. Solventa la duda del usuario				
8. Colaboración entre áreas				
9. Ayuda a sus compañeros de trabajo, en caso de necesidad.				
10. Cumple con los deberes asignados en su área				

Anexo 7. Evidencia de encuesta



