



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A) COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS**

EGRESADA(O):

VARGAS MERA JOMAYRA LILIBETH

TUTOR:

ING. GEORGINA JACOME LARA, MAE.

AÑO 2020

Contenido

Introducción	1
Desarrollo	3
Conclusión	15
Bibliografía	16

Anexo

Anexo 1 Cuestionario de encuesta.....	2
Anexo 2 Ficha de entrevista	4

Introducción

El área principal sobre la que recae la responsabilidad del personal que labora para las instituciones sean estas públicas o privadas es el departamento de Talento Humano y es precisamente la gestión que está realizando la que le da el valor agregado e incide en las múltiples quejas por parte de los clientes internos y externos, por lo tanto, mediante este estudio se realiza la descripción y análisis de los sucesos cotidianos en cuanto a la gestión administrativa en el departamento de recursos humanos.

La gestión administrativa de acuerdo a Hernández (2019) “Se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.”. A partir de la conceptualización se puede determinar que el cumplimiento de cada una de las fases permitirá a las empresas alcanzar los resultados deseados

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas, es una entidad gubernamental que se encuentra situada en la ciudad de Babahoyo, Av. Enrique Ponce Luque diagonal a la Unidad educativa particular Ecomundo fue creado por decreto ejecutivo número 8 el 8 de febrero del año 2007 se dedica a desarrollar políticas, programas, planes y proyectos que garanticen la circulación a través de las vías en el sistema de transporte; organizacionalmente cuenta con dos viceministros 5 subsecretarias.

Las actividades en esta entidad se ven afectadas en la gestión administrativa en el departamento de Talento Humano y reflejado en el incumplimiento de las metas previstas esta se debe a problemas tales como la falta de conocimiento en las actividades debido a

los fallidos procesos de reclutamiento y selección de personal, deficiente comunicación que incide en el flujo de sus procesos, falta de liderazgo, sobrecargo de trabajo que genera agotamiento emocional y no se realizan evaluaciones para medir el desempeño de sus colaboradores.

El objetivo de la investigación es analizar los procesos de gestión administrativa del departamento de talento humano en el Ministerio de Transporte y obras públicas, se desarrolla mediante la línea de investigación Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación, y sublínea de Empresas e instituciones públicas y privadas.

El método analítico, según Calduch (2014) “Utiliza la descripción general de una realidad para realizar la distinción, conocimiento y clasificación de sus elementos esenciales y las relaciones que mantienen entre sí.”. El método analítico se despliega mediante el uso del pensamiento crítico y la evaluación de los hechos que recoge la investigación con la finalidad de encontrar los elementos que prueben los sucesos e identifiquen las causas y efectos de los problemas a través de la información consultada de diversos autores.

Dentro de las técnicas utilización para realizar la investigación se obtuvo respuesta a la encuesta aplicada a los empleados y la entrevista al administrador del departamento de Recursos humanos de la entidad, los instrumentos que permitieron la aplicación de las técnicas comprenden el cuestionario para la encuesta y una guía para la entrevista que permitió conocer la situación actual de la administración del talento humano del Ministerio de Transporte y obras públicas.

Desarrollo

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas es el encargado de la construcción y mantenimiento de la Red Vial Nacional del Ecuador, el objetivo es contribuir al desarrollo del País a través de la formulación de políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos, que garanticen un Sistema Nacional del Transporte Intermodal y Multimodal.

Los procesos administrativos permiten el desarrollo adecuado de las actividades y alcanzar las metas, según Blandez (2014):

Es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación organización dirección y control de una empresa.

Las funciones de la administración comprenden Planeación, organización, dirección y control:

- “la planeación determina qué quiere ser”.
- “En la empresa, dónde se va a establecer, cuándo va a iniciar operaciones y cómo lo va a lograr”.
- “La función administrativa de organización (que tiene como finalidad crear y mantener una estructura que opere eficientemente) supone un conjunto de actividades en una ordenación lógica”. (Berné, Gálvez, & Alegre, 2000).
- “El objetivo de la dirección es lograr el desarrollo del proyecto con el esfuerzo y contribución individual y grupal requeridos para conseguir los objetivos.” (Lépiz, 2003).

- La función de control es aquella que permite en toda organización, comprobar en forma permanente en qué medida sus planes están cumpliendo y asegurarse, de esta forma, altas probabilidades de alcanzar los objetivos que se han fijado. (Boland, Carro, Stancatti, Gismano, & Banchieri, 2007).

La gestión administrativa está compuesta por cuatro fases esenciales que permiten desarrollar tácticas y estrategias necesarias para alcanzar los objetivos previstos, no obstante, la gestión de los procesos en el área de talento humano no se realiza entorno a lo que argumentan los textos administrativos, es más se caracterizan por desarrollar la planificación, organización, dirección y control de las actividades de forma empírica, basado en el punto de vista del jefe departamental.

En cuanto a los procesos administrativos, parte con la planificación, esta no se realiza de tal forma que pueda ayudar a la toma de decisión y soluciones de los problemas que suelen repetirse una y otra vez, por otro lado la dirección las actividades no se desarrollan de acuerdo a las funciones de cada empleado, el jefe departamental suele ausentarse a otros departamentos o a capacitaciones externas por lo que no guía las actividades desarrolladas por los subordinados.

El liderazgo es un proceso de influencia sobre los seguidores, que infunde sentido a su trabajo, porque crea las condiciones para el logro de los objetivos personales (no sólo la eficiencia técnica y el rendimiento económico son objetivos importantes) y porque reafirma y fortalece la conexión de las personas con la comunidad de trabajo a la cual pertenece. (Nureya & Majluf, 2019).

Según Cosme (2018) establece” El liderazgo es un fenómeno que se desarrolla dentro de un grupo al ser un hecho social, y que se observa como un conjunto de comportamientos que definen el rol desarrollado por una persona o entidad.

El liderazgo es una de las cualidades de aquellas personas que se encuentran a cargo del desarrollo de actividades por un grupo de personas, basa su comportamiento y acciones en la inteligencia, e ideales innovadores; no todas las personas poseen estas características propias de un líder.

El jefe del departamento de Recursos Humanos no posee características propias de un líder, dentro de ellas se puede destacar la falta de voz de mando, la distribución de actividades, no coordina las labores de tal forma que existe acumulación de trabajo; en varias ocasiones ha tenido que elevar el tono de voz, enojarse para que sus subordinados tomen en serio una orden y la ejecuten de forma inmediata, sin embargo, se inclina más a la atención al clientes puesto que utiliza las palabras adecuadas para dar solución a inconvenientes suscitados con clientes.

En la práctica del proceso de organización de forma empírica suelen existir inconvenientes como el desabastecimiento de insumos como hojas, esferos, especies, entre otras, que imposibilitan el desarrollo fluido de las actividades; mientras que en el control no se realizan evaluaciones de desempeño que permitan conocer los índices de competitividad de cada uno de los empleados.

El problema inicia desde la gestión administrativa, esta se conceptualiza según Mondy y Noé (2005) “la administración de recursos humanos es la utilización de las personas como recurso para lograr objetivos organizacionales.” Su objetivo es contratar y formar los empleados para que estos sean un valor para la empresa, realizar sus nóminas y todos los trámites necesarios”. Las actividades relacionadas con la administración de personal:

1. Elaboración de nóminas.
2. Trámites de seguridad social.
3. Control de absentismo.
4. Trámite relacionado con infracciones y sanciones.
5. Trámites de contratación.
6. Trámites relacionados con la finalización de la relación laboral
7. Información.

La gestión de recursos humanos consiste en la administración de diversos parámetros relacionada con el reclutamiento y selección de personal, conocimiento, riesgo y seguridad, remuneración, entre otras con la finalidad de direccionar todos aquellos esfuerzos que garanticen el bienestar del Talento Humano de la empresa y la obtención de sus objetivos.

La gestión administrativa del departamento de Recursos humanos es desarrollada por el departamento del mismo nombre en el Ministerio de Transporte y obras públicas, está conformado por personas, que desarrollan actividades como permiso de funcionamiento para camionetas de carga pesada, suministran tractores y vehículos de carga pesada.

Autorizan la regeneración de avenidas y calles de la localidad; sin embargo, los problemas suelen suscitarse a diario debido a diferentes factores relacionado con los procesos de provisión, organización, retención, desarrollo y evaluación de personas, donde se pueden identificar varios problemas que afectan y denotan deficiencia, la misión del este departamento comprende:

Gestionar de forma articulada los procesos correspondientes a los subsistemas de planificación del talento humano, clasificación de puestos, reclutamiento y selección de personal, formación, capacitación, desarrollo profesional, evaluación del desempeño, y los procesos de desarrollo institucional y salud ocupacional, cuyos insumos garantizan la sostenibilidad de la administración del talento humano institucional. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2015)

El desempeño del personal que labora en el área de talento humano se ve amenazado por la carencia de conocimientos por parte de los integrantes del equipo, de acuerdo a Del Pozo (2012). Otro autor manifiesta que “La capacitación no es un hecho aislado de todo el proceso que lleva a cabo una empresa o institución, sino que forma parte de un todo coordinado que se planifica, se ejecuta y se evalúa.”

Uno de los problemas frecuentes se encuentra entorno al nivel de conocimiento para el desarrollo de las actividades laborales, el personal en el MTOP realiza su trabajo de manera deficiente, es decir, los planes, programas o documentación son elaborado con un sin número de errores que pueden considerarse como básicos para personas especializadas en este tipo de actividades, errores que generan un deficiente proceso.

Una de las primeras etapas en la gestión administrativa del departamento de recursos humanos comprende el proceso de provisión de personas, este inicia con el proceso de reclutamiento, entiéndase por su definición de acuerdo a Amo (2019):

El proceso de reclutamiento comienza al detectarse la necesidad de cubrir algún puesto de trabajo dentro de la organización; en este punto debe seguirse (si la hubiera) la política de reclutamiento establecida por la empresa dentro de la planificación estratégica de la misma.

El proceso de reclutamiento es el punto de partida para la adquisición de nuevos colaboradores, se puede definir como el conjunto de acciones o procedimientos que se realizan mediante un sistema de información en el mercado de recursos humanos para atraer al candidato adecuado a formar parte de una empresa; para la entidad pública los procesos inician a través de las notificación realizada por los demás departamentos referente a la escasez de personal y al requerimiento de enviar colaboradores para el desarrollo de actividades específicas, el departamento de RH, analiza la posibilidad de nuevos ingresos, realiza la petición a la entidad a nivel nacional y en lo posterior la publicación de vacantes de empleo disponible.

En esta etapa los procesos se manejan de tal modo que se apeguen a los parámetros establecidos para estos casos, no obstante, estos suelen ser procesos vacíos que solo incurren en gastos puestos que, a pesar de la recepción de documento de posibles postulante, existen algunos que tienen seguro los puestos de trabajo por afinidad con alguna persona que lidera la institución o como premiación por su constancia, apoyo y seguimiento a partidos políticos.

El proceso de selección del personal comprende el punto de partida en la adquisición de talento humano idóneo, según Fernández (2017):

La selección de personal es un proceso de previsión que procura prevenir cuáles solicitantes tendrán éxito si se contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científicamente, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo descripción del puesto).

Según Armesto y Esteve (2018) Los procedimientos de selección de personal se detallan a continuación:

- Elaborar el profesiograma adecuado según las necesidades.
- Tramitar la publicación del anuncio correspondiente.
- Seleccionar los diferentes currículos.
- Enviar una carta de agradecimiento a los candidatos no seleccionados.
- Archivar toda la documentación que se ha generado en la carpeta reclutamiento y selección de personal de los archivos de nuestro departamento.

La selección es uno de los procesos de aprovisionamiento del personal que consiste en la elección del candidato adecuado para cubrir un puesto de trabajo vacante, este debe contar con los conocimientos y formación necesaria que aporte al desarrollo de las actividades cotidianas y la obtención de metas; en el caso del ministerio de transporte y obras públicas en cuanto a la selección del personal.

En el Ministerio a nivel Nacional ubicado en la ciudad de Quito, el encargado de seleccionar el personal mediante la revisión de documentos enviados desde cada localidad considerando si cumple el perfil, sin embargo, existen casos en los que quienes son seleccionados y ocupan las vacantes disponibles lo realizan por recomendaciones de los altos mandos, compromisos políticos e incluso intervención de otras entidades del sector público.

Esto se puede identificar como un suceso normal dentro de las actividades desarrolladas en el ámbito gubernamental, esta se ve evidenciada al momento de realizan el trabajo puesto que no poseen los conocimiento ni experiencia causando retrasos en los procesos a realizar dentro de ellos.

No proporcionan la información necesaria como la solicitud de permisos para el uso de camionetas de carga pesada, este departamento también desarrolla operativos en las carreteras y avenidas, por parte del departamento de Recursos humanos se realizan la actividad mencionada y suelen cometer errores entorno a las multas por desconocimiento de normas, reglas y leyes. Por otra parte, el departamento no realiza la capacitación e inducción necesaria para que este pueda conocer a detalla las actividades a realizar, los procesos, las políticas y pueda acoplarse en el menor tiempo posible.

En los procesos organizativos del personal que realiza el departamento de Recursos Humanos es la evaluación de desempeño es uno de los pilares fundamentales a la hora de determinar el nivel de desempeño alcanzado, de tal modo que se define según Briones et al. (2018):

Evaluar el desempeño constituye una técnica imprescindible en la administración de los recursos humanos mediante, ella se puede encontrar problemas de

supervisión, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa de la falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación.

La evaluación de desempeño laboral es un instrumento que permite determinar el grado de cumplimiento de los objetivos individuales, es decir, cada uno de los trabajadores debe ser evaluado conforme a su rendimiento, conducta, aspectos personales, como las capacidades, posibilidades, actitudes, problemas del grado de integración para determinar el nivel de productividad alcanzado.

El Ministerio de transporte y obras públicas no realiza una evaluación de desempeño, solo se supervisan las actividades desarrolladas constantemente, esta se realiza de forma interna y en lo posterior un supervisor de la entidad a nivel Nacional para constatar el buen uso y distribución de los recursos designados.

La evaluación de desempeño se centra en aspectos necesarios que intervienen en el desenvolvimiento del personal, esta se da con la finalidad de dar corrección inmediata a sucesos que suelen ser causantes de disturbios dentro de ello la personalidad las cualidades y el comportamiento de las personas.

En el ministerio de transporte y obras públicas en el departamento de recursos humanos existen comportamientos poco éticos que hacen referencia a la enemistad, la falta de compañerismo, la intolerancia y desarrollo de actividades de forma individualista que afectan al equipo en su afán de sobresalir y mantenerse en su puesto de trabajo de manera prologada, todos estos detalles suelen tronar un ambiente conflictivo y un mal clima organizacional, que con el tiempo es imposible de manejar.

En la etapa de proceso de desarrollo de personas, uno de los temas en los que existen inconvenientes constantes y son considerado uno de las factores centrales es la capacitación del personal; según Espejo (2018) “La capacitación requiere de una serie de recursos que pueden ser vistos como una inversión ya que estos se van a ver reflejados en el desempeño laboral y por ende en la productividad de la empresa”.

La capacitación otorga a los trabajadores las herramientas necesarias para hacerle frente a distintas situaciones en el desarrollo de las actividades, permite la realización de cada una de ellas con eficiencia y eficacia con la finalidad de alcanzar las metas propuestas; en cuanto a la capacitación en el departamento de Recursos humanos esta se realiza de manera prioritaria a los jefes departamentales, una vez al año los envía a capacitar corriendo ellos mismos con los gastos, sin embargo, el jefe no proporciona la información necesaria, o realiza la trasmisión de los conocimientos a sus empleados.

En esta entidad los empleados no reciben capacitación, deben adquirir cada uno de sus conocimientos a través de la experiencia en el desarrollo de las actividades; por tanto es uno de los factores que genera conflicto debido a que no se poseen los conocimientos necesarios para resolver problemas derivado de la informática como Microsoft, sistemas, tecnología de la información y comunicación, entre otras; además de conocimientos de revisión vehicular referente a peso y medidas de los camiones de carga pesada.

Por otro lado los procesos de retención de personas que un departamento de talento humano se ve afectado por inconvenientes ocasionados por el agotamiento laboral, se define de acuerdo a Caldas . (2018) Como “Agotamiento emocional hace referencia al

cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo. Los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismo a los demás a nivel afectivo.”.

El agotamiento emocional es uno de los factores que, causados por el entorno, sobrecarga de trabajo y situaciones de conflicto que desencadenan un nivel de estrés imposible de controlar, a tal punto de se ven afectado sus actividades laborales; en varias ocasiones surgen sucesos como la sobrecarga de trabajo incluso en el mismo departamento encargado de velar por los procesos de retención de personal a través de la estabilidad emocional, seguridad física y tranquilidad mental.

En esta institución al empleado le es designados más de una actividad que no es su responsabilidad, puesto que existen procesos que debe realizarlo el inmediato superior, no obstante, tiene acumulación de trabajo, que suele designar a los colaboradores dentro de ellos actividades como registrar información en base de datos, organizar, clasificar y archivar documentos cronológicamente de acuerdo a día, hora y fecha; la cantidad de trabajo a desarrollar no permite a los colaboradores tomar un respiro puesto que esta se realizan de forma inmediata, para seguir con las demás actividades designadas.

La base de cualquier departamento en una empresa es está basada en procesos administrativos gestionados por líderes consientes, capaces y con aptitudes necesaria para alcanzar objetivos propuestos, de acuerdo a Mohler (2017) “El liderazgo requiere un constante flujo de inteligencia, ideas información.”

El ministerio de transporte y Obras públicas debe de identificar cada uno de las actividades que compete al departamento, y basar la realización de estas, según el criterio científico de especialistas en gestión administrativa de talento humano donde señalan que

la comunicación, satisfacción laboral, liderazgo, reclutamiento, selección de personal y seguimiento de las etapas administrativas comprenden el éxito de una empresa.

Conclusión

Más el 50% de los empleados se encuentran en el desacuerdo en la forma en que se lleva la gestión administrativa del talento humano pues piensan se la realiza de forma incorrecta por tal razón surgen inconvenientes alrededor de este departamento siendo calificado como bueno o regular las actividades que esté realiza, problemas partes del proceso de reclutamiento y selección de personal pues piensa todos aquellos procesos que se realizan no cumplen los parámetros establecidos científicamente que repercuten en el grado de conocimiento mínimo que poseen los nuevos ingresos, que generan retrasos para las demás personas que laboran en esta área pues son ellos que deben direccionar los en sus actividades.

Por otra parte no se realizan evaluaciones de desempeño que permiten identificar todos aquellos problemas entorno al personal y dar la solución inmediata con la finalidad de generar eficiencia y eficacia, la entrevista aplicada al jefe del departamento de recursos humanos manifiesta que los procesos de selección y reclutamiento del personal no se realizan en la misma institución, los procesos son desarrollados por el ministerio de transporte y obras públicas a nivel nacional, sin embargo se encuentra consciente que existen algunos inconvenientes que por años han sido consistentes dentro de ellas la evaluación de desempeño, se realiza una supervisión de las actividades con personal enviado de la entidad a nivel nacional con la finalidad de determinar el buen uso y distribución de los recursos.

El departamento de recursos humanos es el encargado de velar por el bienestar de cada uno de los integrantes del Ministerio de transporte y obras públicas, no obstante, es uno de las áreas gran cantidad de inconvenientes que afectan prioritariamente a sus colaboradores y el desarrollo de sus actividades.

Bibliografía

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 195-204.
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y selección de personal*. Madrid: Editorial elearning S.L.
- Armesto, G. M., & Esteve, G. A. (2018). *Empresa en el aula*. Madrid: Editorial Editex.
- Bermúdez, C. L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 1-25.
- Berné, M. C., Gálvez, G. C., & Alegre, L. (2000). *Fundamento de economía de la empresa: perspectiva funcional*. Barcelona: Editorial Ariel S.A.
- Blandez, R. d. (2014). *El proceso administrativo*. México: Editorial digital Unid.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M. J., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la administración*. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.
- Briones, M. Y., Vera, L. Y., & Peñafiel, L. F. (2018). El Sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los Municipios de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio* , 60-69.
- Caldes, B. M., Hidalgo, O. L., & Castellano, N. A. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo*. Madrid: Editorial editex.
- Calduch, C. R. (2014). *Métodos y técnicas de investigación internacional*. Madrid: Universidad complutense de Madrid.
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. *En Administración de Recursos humanos*, 241-269.
- Comisión Mixta Permanente de Capacitación y Adiestramiento. (24 de Noviembre de 2017). *Plan de capacitación y adiestramiento para el personal administrativo de base de la universidad Nacional autónoma de México*. Recuperado el 25 de

Agosto de 2020, de

<https://www.personal.unam.mx/Docs/Capacitacion/planDeCapacitacion2018-2019.pdf>

Cosme, V. J. (2018). *Liderazgo*. España: Editorial elearning S.L.

Del Pozo, F. Á. (2012). *Competencias profesionales. Herramientas de evaluación: el portafolios, la rúbrica y las pruebas situacionales*. Madrid: Ediciones de la U.

Ena, V. B., Delgado, G. S., & Ena, V. T. (2006). *Gestión administrativa de personal*. Madrid: Paraninfo editorial.

Espejo, C. (2018). *Los procesos de inducción y capacitación en las IPS de Villavicencio, Meta*. Villavicencio: Universidad de los Llanos.

Fernández, L. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos.UF0345*. La Rioja: Editorial tutor formación.

Hernández, M. M., & Hernández, M. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 66-67.

Khoo, E., Ganasegeran, K., Al-Dubai, S. A., Zakaria, N. A., Bernice, X. E., & Kah, K. T. (2017). El agotamiento emocional está asociado con factores estresantes relacionados con el trabajo: Estudio multicéntrico y transversal en hospitales públicos de Malasia. *Arch Argent Pediatr*, 212-219.

Lépiz, J. C. (2003). *Administración y planificación como procesos*. Editorial universidad estatal a distancia: San José.

López-Fe y Figueroa, C. M. (2002). *Personas y profesión: procedimiento y técnicas de selección y orientación*. Madrid: TEA ediciones S.A.

Luna, G. C. (2015). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2015). *Planificación estratégica Institucional 2015-2017*. Quito: Coordinación Generak de Planificación.

- Mohler, A. (2017). *Un líder de convicciones: 25 principios para un liderazgo relevante*. Nashville: Grupo scribere.
- Mondy, W., & Noé, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson educación.
- Naumov, G. S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. México: Editorial patria.
- Nureya, A., & Majluf, N. (2019). *Libros liderazgo efectivo*. Santiago de Chile: Ediciones El Mercurio.
- Parra, P., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 131-143.
- Rodríguez, V. V. (2017). *Empresa y administración*. Madrid: Editex editoria.
- Rojas, S. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

Encuestados: Empleados del departamento de Recursos Humanos MTOP

Objetivos: Determinar la gestión administrativa del departamento de Recursos humanos del Ministerio de Transporte y obras publicas

1. ¿Está de acuerdo como llevan la organización el departamento del talento humano?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

2. ¿Crees contar con las habilidades necesarias para desempeñarte en este trabajo?

Excelente

Regular

Muy Bueno

Malo

Bueno

3. ¿Está de acuerdo con el modelo de gestión administrativa aplicado en la empresa?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

4. ¿La administración del departamento de recursos humanos promueve el desarrollo eficiente del personal?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

5. ¿Realiza el departamento de recursos humanos una evaluación de desempeño a sus colaboradores?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de desempeño?

Anual

Trimestral

Semestral

Mensual

7. Se realizan procesos de capacitación al personal

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Con qué frecuencia se realiza los procesos de capacitación?

Anual

Trimestral

Semestral

Mensual

Anexo 2 Ficha de entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

Entrevistado: director del departamento de Recursos Humanos MTOP

Objetivos: Determinar la gestión administrativa del departamento de Recursos humanos del Ministerio de Transporte y obras publicas

1. ¿Conoce usted las causas o las razones por las que los permisos de funcionamientos que deben tener los empleados no están a tiempo?
2. ¿Cómo Califica la gestión administrativa en el departamento del talento humano?
3. ¿Cuáles son los procesos de reclutamiento y selección de personal que se realiza?
4. Cree Ud. que el proceso de reclutamiento y selección de personal que se realiza son los adecuados
5. Cree Ud. que el personal que se contrata posee los conocimientos y experiencia necesaria para el desarrollo de actividades en el área designada
6. ¿Cómo se desarrolla el proceso de organización de personas en cuanto al diseño análisis y descripción del puesto de trabajo?
7. ¿Realiza el departamento de recursos humanos una evaluación de desempeño a sus colaboradores?
8. ¿Con qué frecuencia se realiza la evaluación de desempeño?
9. Se realizan procesos de capacitación al personal
10. ¿Con qué frecuencia se realiza los procesos de capacitación?