



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA TEÓRICA**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE TRABAJO EN LA CIUDAD  
DE BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**RICHARD PAUL JUNCO CHAVEZ**

**TUTOR:**

**ING. WASHINTON PAZMIÑO GAVILANES.MAE**

**AÑO 2022**

## INTRODUCCIÓN

Este estudio se desarrolla en el Ministerio de Trabajo de la ciudad de Babahoyo, ubicado en las calles General Barona, y Sucre (primer piso alto del centro comercial – antiguo colegio espejo), es una entidad que desarrolla sus actividades de baja regulación del Gobierno Nacional del Ecuador y se encarga de generar la información sobre los derechos, obligaciones, políticas, normativa vigente y demás, necesaria para garantizar el desarrollo de actividades basadas en los principios constitucionales que deben seguir los trabajadores y empleados del sector público y privado.

La gestión administrativa basa cada una de las actividades en la planificación, organización, dirección y control; no obstante, la institución evidencia problemas relacionados a la falta de consideración de las funciones indispensables para administrar de forma adecuada los recursos, tales como: no se cumple de forma ordenada los procesos, no se coordinan las actividades entre las distintas áreas, carencia de conocimiento y formación académica por parte del personal que incide en las actividades que desarrollan, espacios reducidos y trato preferente para clientes, falta de seguimiento y control por parte de los responsables, por tanto, tiene dificultad para alcanzar los objetivos previstos, además del desarrollo de sus actividades de forma eficientes y eficaz.

Esta disertación persigue el objetivo de analizar los procesos que inciden en la gestión administrativa del Ministerio de Trabajo en la ciudad de Babahoyo con el direccionamiento de la línea de investigación “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” y sublínea “Empresas e instituciones públicas y privadas” de la Facultad de administración, Finanzas e informática.

La Metodología para el desarrollo de esta investigación es de tipo mixta, es decir, paradigmática cualitativa – cuantitativa, puesto que, es necesario considerar todos los aspectos para obtener información suficiente que evidencie la problemática planteada, además de los métodos descriptivos que contribuyen a puntualizar cada una de las actividades que se realizan en relación a la administración, seguido de, el método analítico, que interpreta los datos obtenidos para generar conclusiones que permitan a quien corresponda dar las soluciones oportunas, y el bibliográfico, ayuda a extraer conceptualizaciones desde la perspectiva de diferentes autores que acceda a la comprensión del estudio.

Las técnicas pertinentes para recopilar la información son, la entrevista mediante la guía respectiva que se estructura de interrogantes aplicada al administrador de la institución mientras que la encuesta se realiza a través de cuestionario realizado a los clientes internos (empleados), una vez efectuada, se realizará el procesamiento de los datos a través de herramientas ofimáticas que permitan determinar cada una de las acciones que se ejecutan en la entidad a servicio de los Fluminenses.

## DESARROLLO

Este estudio se desarrolla en el Ministerio de Trabajo de la ciudad de Babahoyo, ubicado en las calles General Barona, y Sucre (primer piso alto del centro comercial – antiguo colegio espejo), es una entidad que desarrolla sus actividades de baja regulación del Gobierno Nacional del Ecuador y se encarga de generar la información sobre los derechos, obligaciones, políticas, normativa vigente y demás, necesaria para garantizar el desarrollo de actividades basadas en los principios constitucionales que deben seguir los trabajadores y empleados del sector público y privado.

En cuanto a la estructura organizacional de la institución, según el (Ministerio del Trabajo, 2022):

Su misión comprende ser una institución que vele por el cumplimiento de las políticas de trabajo empleo y talento humano, específicamente, del servicio público a través de la ejecución de las actividades de manera eficiente, eficaz, transparente y democrática y garantice la calidad e igualdad de oportunidades. Mientras que, su visión es lograr ser un referente a nivel nacional e internacional en las instituciones que garantizan un trabajo digno y oportuno para el desarrollo del talento humano.

En la actualidad cuentan con siete empleados distribuidos de la siguiente manera: una inspectora general que se encarga de llevar los registros de lo usuario, ordenar las audiencias y toma las decisiones, es decir, es la responsable de la gestión administrativa, dos que se encargan de realizar los seguimientos a los usuarios que presentan problemas laborales con sus empleadores, un coordinador que se encarga de organizar las visitas a las empresas para verificar la situación, una persona que verifica y sella los oficios aprobados, un empleado que receptan

oficios de audiencia, uno direcciona a los usuarios a donde deben acudir y cabe recalcar que estos deben sujetarse a la práctica de valores como: integridad, calidez, transparencia, solidaridad, colaboración, efectividad, respeto, responsabilidad y lealtad.

A pesar que, la institución pertenece al sector publico presenta inconvenientes relacionadas a la gestión, entiéndase desde el punto de vista de Falconi *et al.* (2019):

La gestión administrativa, es un principio fundamental que se realiza a través del desarrollo de funciones de planificación, organización, coordinación, dirección y control de las empresas, para un uso adecuado de los bienes sean estos materiales, financieros o humanos que conlleve a la obtención de las metas y objetivos previstos.

Por otro lado, desde el punto de vista de Mendoza *et al.* (2018) la gestión administrativa es un proceso que realiza actividades claves de forma sistemática con ayuda de elementos e identificación del modelo de negocio con el fin de generar un crecimiento y a su vez obtener la rentabilidad deseada.

En concordancia con los autores, la gestión administrativa es un conjunto de acciones que se realizan de manera secuencial y en la relación a los recursos que presenta la empresa para lograr los objetivos, no obstante, en el Ministerio de trabajo de la ciudad de Babahoyo se desarrollan procesos de gestión que comprenden la planificación de las actividades como audiencia con los usuarios, organización de los recursos materiales y humanos para cumplir con la planificación realizada, en la dirección no siempre se realiza puesto que el trabajo se realiza de forma mecanizada, es decir, como se realiza de forma cotidiana, se tiene experiencia en el tratamiento de los casos, sin embargo, interviene en casos especiales donde primero se tiene que verificar la situación del usuario en la empresa, y en el control, se realiza revisión de la

documentación antes de llegar a un veredicto final y en caso de no estar completa se regresa al funcionario que corresponda para cumplir con los procedimientos. Al aplicar la encuesta a los colaboradores que conforman la empresa manifiestan que dentro de los procesos que se realizan regularmente para la gestión administrativa, solamente se aplica la planificación y el control de forma periódica, puede catalogarse como adecuado.

Para efecto de la realización del análisis de la gestión administrativa en el Ministerio de trabajo, se considera cada uno de los elementos, e inicia con la planificación, de acuerdo a González (2020) es una de las primeras funciones en la administración que permite realizar la definición de metas trazar objetivos identificar los recursos y actividades necesarias para el desarrollo de las mismas en un tiempo establecido.

La planificación, es un elemento de la gestión administrativa que permite identificar los problemas que se buscan resolver, proponer soluciones y estrategias viables para su realización y analizar cada una de las alternativas para tomar la decisión, de cuál es la más eficiente para alcanzar los objetivos propuestos, cabe recalcar que, esta se realiza a través de la estructuración de un plan estratégico que permita administrar los recursos y tiempo. Sin embargo, los colaboradores manifiestan a través de la encuesta que en la planificación solamente se crean las actividades, puesto que, es una empresa que requiere un trato cotidiano con el cliente. Por tanto, se desconoce los casos que se atenderán, y se crean como actividad principal solucionar la problemática de los usuarios y se destina un cierto tiempo para dar soluciones a aquellos casos programados, que requieren de un seguimiento constante. No obstante, una de las actividades que se planifican, son las visitas a las empresas por parte del responsable.

Por otra parte, la organización es el segundo proceso administrativo que establece lineamientos, reglas, estructuras, cargos y formas de comportamiento que deben poseer cada uno de los que conforman una empresa o área específica, permite considerar y coordinar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades. (Arguello, Llumiguano, Gavilánez, & Torres, 2020).

En cuánto los elementos que se consideran para realizar la organización de las actividades en esta institución, los empleados manifiestan a través del cuestionario, que lo único que se considera es realizar una mesa de trabajo por las mañanas antes de iniciar la jornada de atención al cliente, asignar los casos a resolver y las responsabilidades a cada uno. Es decir, solo se considera un elemento por tanto la organización se califica como deficiente.

Uno de los factores que conlleva a la organización en el proceso de gestión administrativa es el espacio que, desde el criterio de Erazo (2018):

Permite alcanzar los resultados esperados, puesto que, una adecuada distribución de los departamentos, espacios, pasillos y ubicación de forma estratégica de los equipos, muebles y materiales, volverán más eficiente el área de trabajo, de modo que, se garantice el desarrollo eficiente y eficaz, así como, la fluidez de sus actividades.

La importancia de una adecuada distribución de los espacios, permite a los empleados moverse con mayor facilidad, además que, cuando las empresas u organizaciones desarrollan actividades donde se debe atender a los clientes requieren de un espacio considerable para la circulación, comodidad y evitar la saturación dentro de la infraestructura, no obstante, el Ministerio de trabajo a pesar de tener nuevas oficinas e iluminación, ubicadas en la zona céntrica

de la ciudad, tiene un espacio que comprende 5m de ancho y 7m de largo, y estos se distribuyen mediante 5 escritorios, 5 archivadores, 1 vitrina de oficina, 4 sillas de espera donde se pueden ubicar 3 personas y 5 copadoras y por otro lado, la demanda de usuarios que atiende de forma cotidiana es de 30 personas al día, que aunque acuden a la institución en diferente horario, suelen haber tropiezos entre colaboradores – usuarios, cuando dentro de ella hay más de 15 personas, más aun en la actualidad donde aún deben velar por el distanciamiento social como medida de bioseguridad ante el Covid-19.

Otro de los eventos observados dentro del Ministerio de trabajo comprende la dificultad por desarrollar el trabajo en equipo a pesar que desde el punto de vista de Ayala (2020) uno de los parámetros indispensable para alcanzar los objetivos comprende el trabajo en equipo, puesto que, desarrollar el trabajo de forma colectiva, genera un ahorro de tiempo y esfuerzo además se obtiene resultados de forma eficiente y eficaz.

En coincidencia a la postura del autor, el trabajo en equipo tiene varios beneficios dentro de ellos, compartir las tareas, funciones y responsabilidades para que con ayuda de cada uno de los integrantes se efectúen las actividades de forma adecuada y dentro del menor tiempo posible. Sin embargo, lo que acontece en la institución, es todo lo contrario, puesto que, existen áreas que deben trabajar entre sí, por ejemplo, atención al usuario y el área legal, no obstante, entre ellos no se tiene una comunicación efectiva y no se suele proporcionar todos los datos para el desarrollo del procedimiento de forma ágil, por tanto, el usuario es el principal perjudicado porque el proceso se estanca y puede demorar de 6 meses a 2 años en generar una respuesta.



En otros casos, la carencia del desarrollo de las actividades a través del equipo, se debe a que los funcionarios prefieren desarrollar las actividades de manera individualizada con la finalidad de destacar ante los demás y escalar a puestos de mayor jerarquía, por otra parte, existen enemistad entre varios funcionarios debido a comentarios o choque de personalidades por factores culturales, sociales, religiosos o incluso ideales políticos, de modo que, para evitar conflicto que llegue a mayores se prefiere mantener la distancia.

La entidad tiene complicaciones con la coordinación de sus actividades, a pesar que desde el criterio de la Confederación canaria de empresarios (2019):

La coordinación, es un procedimiento para el desarrollo de las actividades, que da respuesta o lineamientos específicos de que se debe hacer, cuando, quién y cómo, está permite establecer la secuencia, en la cual, debe actuar una o más personas y está sujeta a un seguimiento que vele por su cumplimiento.

En concordancia con los autores, la coordinación es una actividad que se desarrolla en las empresas para poner en práctica todo aquello que ha sido planificado, es decir, los empleados cooperan para realizar las actividades de acuerdo orden establecido y disminuye la probabilidad de errores durante los procedimientos, en el caso de la empresa, a pesar que cada uno de los funcionarios tiene especificado, cuáles son las actividades que se desarrollan existe conflicto por falta de coordinación, puesto que, en ocasiones existen errores al momento de generar documentos y varios de ellos suelen pasar por varios empleados hasta lograr finalizar el proceso, no obstante, se limitan a ser solo lo que se les ha pedido más no se realiza una revisión completa con la finalidad de funcionar como un filtro y detectar errores que entorpezcan el proceso y se noten al finalizar. De modo que este es un generador de conflictos y causante de llamados de atención generalizados por parte de la inspectora.

El cuarto elemento de la gestión administrativa comprende la dirección y es una de las partes más activa en el proceso, pues conlleva a guiar, coordinar, estimular y potenciar cada una de las capacidades de los colaboradores para que desempeñen las funciones con eficiencia y eficacia y generen un rendimiento considerable para la empresa. (Chávez, Castelo, & Villacis, 2020)

La dirección permite no solo coordinar los elementos o direccionar cada una de las actividades, sino también generar estímulos para que su talento humano se sienta motivado para el desarrollo adecuado de las actividades, además de, establecer los canales de comunicación para que la información llega en el momento oportuno y alcanzar a cumplir con cada uno de las actividades programadas. En el caso del Ministerio de trabajo, los empleados no desarrollan actividades motivacionales o que alivien el estrés a los que son sometidos diariamente, puesto que, solucionan problemas que usuarios tiene con las empresas, en el ámbito legal, es decir, realizan su trabajo de forma rutinaria: ingresar a su jornada, cumplen con sus horas de almuerzo fuera de la oficina, retornan al puesto y cuando son las 16:00 se retiran a sus domicilios.

Desde la perspectiva de los empleados la rutina es uno de los factores que incide en su estado de ánimo, porque se encuentran todo el tiempo frente al consumidor o lidiando con problemas y personas que no siempre reciben los fallos de mejor forma, adicional a esto cuando se realiza bien el trabajo su supervisora no realiza las felicitaciones correspondientes que estimule a seguir esforzándose.

Por otra parte, la falta aplicación de los elementos de la dirección se relaciona a la persona responsable para aplicar los procesos de gestión, en este caso es la inspectora, que tiene formación de tercer nivel y doctorado en abogacía, sin embargo, se la puede identificar como un líder autocrático, entiéndase según Bamonde & Sardi (2021): son aquellos que ordenan y toman decisiones sin considerar la opinión de las demás personas, presentan rasgos de superioridad ante los demás integrantes de una empresa, se caracterizan por ser desconfiados, miedosos y pasivos. Es decir, en el caso de la líder del Ministerio de trabajo toma decisiones sin considerar la opinión de los subordinados, prefiere ordenar lo que tienen que hacer, más no generar recomendaciones que conlleven a detectar errores durante el proceso que sigue la documentación o información omitida por la cadena de valor.

Uno de los componentes que conllevan a la empresa pública a evidenciar problemas de falta de conocimiento del personal, se debe a los errores por parte del área de talento humano en el proceso de reclutamiento y selección del personal, desde la perspectiva de Ferro (2020):

El reclutamiento, es un conjunto de actividades que varía de acuerdo al tipo de empresa y consiste en aplicar técnicas o procedimientos, que se encuentren direccionados hacia la atracción del candidato calificado y capaz para ocupar las vacantes en una empresa éstas pueden ser de fuente interna o externa.

Mientras que, la selección, es el proceso que permite recopilar y constatar la información con respecto a el interés de un candidato para ocupar un puesto de trabajo, donde se consideran parámetros específicos que incorporan las empresas de manera individualizada y depende de las necesidades de la misma. (Amo, 2019).

La gestión administrativa que se relacionan relación al talento humano conlleva el desarrollo de procesos para la adquisición de nuevos subordinados, por tanto, es necesario cumplir con el reclutamiento y Selección del personal y el primero se constituye como la fase de atracción a personas que se encuentren dentro o fuera de la organización y la selección se realiza una vez que se cumple con cada uno de los parámetros y finaliza con la elección del candidato ideal.

No obstante al no cumplir con cada uno de los parámetros necesarios para elegir al candidato correcto, genera problemas futuros, como en el caso del Ministerio de trabajo, donde se requiere que sus funcionarios dominen las herramientas informáticas para el desarrollo sistemático de las actividades, considerando que está posee una página web (<https://www.gob.ec/>) que permite realizar los trámites en línea, es decir, existen usuarios que al no poseer dispositivos tecnológicos acuden hasta las oficinas pero les ayuden con los tramites y el funcionario le ayuda a registrar el trámite en línea, sin embargo, más del 50% de los empleados cometen errores al momento de ingresar la información o almacenarlos, por tanto, suelen extraviarse, subir la información a lugares no autorizados, la solicitud al trámite no procede debido a la falta de información, errores notorios que se dan cuenta con la impresión de los documentos debido a la digitación incorrecta que genera que nuevamente se realice el proceso.

Por otra parte, uno de los problemas que se vincula la tecnología se debe al cambio constante y a las actualizaciones que se realizan a los sistemas operativos utilizados en estas instituciones, además del mejoramiento continuo para proporcionar servicio a través de la

modalidad en línea, no obstante, no todos los empleados tienen las mismas capacidades o son ágiles procesar la información de forma inmediata con respecto al uso de dispositivos o plataformas que requieren de códigos específicos e información obligatoria para que los procesos concluyen con éxito.

Mientras que, el proceso que se mantiene constante para velar por el cumplimiento de la actividades de gestión es la capacitación, según indica Orozco (2018).

La capacitación, es una actividad que permite el desarrollo de las capacidades humanas y consiste en utilizar los medios para adquirir conocimiento e impacta de forma positiva, como parte de un sistema de formación, para generar cambios, de modo que, para las empresas se debe considerar como una inversión para el desarrollo y formación de su talento que se acompaña con la necesidad de obtener un mayor beneficio.

En cuanto a las capacitaciones en el Ministerio de trabajo, se realiza con una frecuencia de cada tres meses, donde el personal se tiene que trasladar hasta la ciudad de Guayaquil para recibir información actualizada con respecto a atención al cliente, así como, lineamientos para el desarrollo de las actividades dependiendo su puesto de trabajo o en casos de rotación de puestos, sin embargo, a pesar de los esfuerzos que realiza la entidad, los empleados no ponen en práctica lo aprendido, es decir, suelen utilizar términos poco apropiados, muestran expresiones faciales que incomodan a los usuarios, prefieren atender el teléfono o conversar con sus compañeros mientras que, el cliente está en espera de la atención y pierden la paciencia debido a que, los usuarios presentan quejas a los mismos funcionarios por las demoras o no tienen los argumentos

necesarios para hacer entender a los usuarios cuando se encuentran en un error y la decisión no es a favor de ellos.

Otra de las situaciones que acontece en el Ministerio de Trabajo se vincula a la falta de seguimiento a las actividades que desarrollan los subordinados, a pesar que, uno de los elementos administrativos indispensable para el buen funcionamiento de las actividades es el control, desde el criterio de Pérez (2021):

La función de control puede interpretarse como un aspecto negativo, sin embargo, comprende el seguimiento que se realiza de lo planificado para reducir o eliminar aquellos aspectos negativos que entorpecen los procesos además de realizar los ajustes correspondientes para medir los resultados en un período determinado.

De modo que, el control se ha vuelto una de las piezas fundamental para verificar que se cumpla la planificación realizada y detectar las falencias o debilidades en las actividades que se realizan de forma cotidiana en las empresas, en cuanto a la situación de la institución, la falta de supervisión por parte de los jefes de cada área, este parte desde la inspección de los procesos que se desarrollan en relación al usuario, en su mayoría, son referente a abusos laborales, de modo que, el funcionario recibe cada uno de los detalles del caso, lo deriva a un profesional en jurisprudencia en caso de no tenerlo y se recepta la documentación para realizar los respectivos tramites.

Sin embargo, en la fase donde se recibe los documentos, es donde surgen los problemas porque los funcionario no archivan la documentación de forma correcta o se dedican a atender asuntos personal que genera una acumulación de trabajo, en consecuencia, los documentos suelen traspapelarse y al momento de requerirlos de manera inmediata, es imposible hallarlos,

por ende, genera malestar a los usuarios que requieren de trámites de forma ágil, adicional a esto, la pérdida de documentos legales y únicos, acarrea problemas y retrasos en los procesos para los interesados que tienden a mostrar su enojo a través de expresiones salidas de tono o incluso falta de respeto a aquellos funcionarios que se encuentran generando la atención.

Al procesar la información obtenida desde el criterio de los empleados en relación al proceso de control se puede determinar que, el proceso que comúnmente se utiliza en esta etapa es la acción correctiva, puesto que, la supervisora para controlar que todas las actividades se encuentren acorde a los lineamientos establecidos por las leyes y estatutos internos realiza la observación de la documentación y da las observaciones necesarias seguido envía corregir a quiénes corresponden.

Mientras que desde otra perspectiva:

El control es una etapa importante que ayuda a establecer como se hacen las cosas para reducir la ineficiencia operacional y supervisar el cumplimiento en el tiempo oportuno de acuerdo a los puestos establecidos en el organigrama garantiza el desempeño eficaz de las actividades, y logro de las tareas que se encaminan hacia los resultados esperados además se reduce el riesgo administrativo. (Pereira, 2019).

Adicionalmente, a los problemas que surge a partir de la falta de supervisión se relaciona específicamente a los responsables del ingreso y salida de los funcionarios, puesto que, gran parte de ellos, no cumple con el horario de trabajo establecido, es decir, la hora de ingreso las actividades a las 8:00 a.m. para iniciar con la atención a las 8:30, sin embargo, varios de ellos

ingresan al establecimiento hasta 30 minutos después del horario establecido, por lo tanto, se retrasa la atención al público o se prolonga los tiempos de espera cuando estas son derivadas a otras áreas y genera malestar al usuario.

Por tanto los clientes, se suelen desesperar y a pesar que les generan el servicio, estos no logran generar satisfacción en sus clientes, según Hotigüela & Sánchez (2020) el resultado de una buena gestión empresarial en el ámbito administrativo conlleva a generar satisfacción en los clientes buena imagen corporativa proporcionar la información adecuada del producto o servicio a comercializar. Es decir, los usuarios suelen acudir a esta entidad porque no tienen las posibilidades de contratar abogados para lograr garantizar los derechos y beneficios que la ley estable, sin embargo, al acudir a este, varios no logran una respuesta que aclare su situación o deben esperar un tiempo para solucionar sus inconvenientes.



## CONCLUSIONES

A través de la investigación bibliográfica realizada se puede dilucidar que la gestión administrativa son todas aquellas actividades que se desarrollan a través de un orden específico y con ayuda de los elementos: planificación, organización, dirección, ejecución y control, aquellos que establecen lineamientos específicos para efectuarlo de forma adecuada y se alcance el cumplimiento de los objetivos empresariales.

El Ministerio de Trabajo en la ciudad de Babahoyo tiene problemas relacionado a la gestión administrativo, donde se resalta que no se cumple con cada uno de los procesos pertinentes para ofrecer su servicio de forma correcta, estos comprenden la aplicación de una planificación cotidiana, así como, un control para verificar la documentación debido que la mayoría de los casos que tratan son de índole legal, por tanto, la falta de documentos traería retraso en lograr los fallos.

Los instrumentos de recolección de información entrevista aplicado a la supervisora del Ministerio de Trabajo y el cuestionario realizado a los empleados dan como evidencia que el desarrollo cotidiano de sus actividades se realiza a partir de la experiencia de los empleados que desarrollan sus labores desde hace varios años, es decir, efectúan las actividades de forma mecanizada, más no se realiza la verificación un análisis interno donde se pueda determinar los puntos débiles y fuertes para mejor los procesos y la atención que se genera al usuario.

Por último, es importante que quienes conforman la empresa tenga en cuenta que las actividades realizadas en la gestión administrativa tienen un impacto considerable en la atención que se brinda al usuario, por tanto, dar las mejoras conlleva al cumplimiento de las metas con economía de recursos y tiempo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Elearning.
- Arguello, P., Llumiguano, P. E., Gavilánez, C., & Torres, O. L. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Bolívar: Infinite Study.
- Ayala, C. (2020). *Capacitación en administración I*. Ciudad de México: Klik soluciones educativas.
- Bamonde, B. A., & Sardi, G. (2021). Los estilos de liderazgo democrático y autocrático en la gestión administrativa de las PYMES de Lima Metropolitana. *Tesis*. Universidad de Piura, Lima.
- Chávez, H., Castelo, S., & Villacis, U. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*, 5(18), 16-29.
- Confederación canaria de empresarios. (2019). *Guía práctica de coordinación de actividades empresariales*. España: Confederación canaria de empresarios.
- Erazo, T. W. (2018). Plan de distribución del espacio físico del área administrativa para potenciar la productividad de los colaboradores de la compañía Wilerconst Cía. Ltda, de la ciudad de Santo Domingo. *Proyecto de investigación*. Universidad regional autónoma de los Andes, Santo Domingo.
- Falconi, P. F., Luna, A. A., Sarmiento, E., & Andrade, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 1-15.

Ferro, V. M. (2020). *Manual operativo de Recursos humanos, Reclutamiento, selección y orientación laboral*. Madrid: Tagus.

González, R., Viteri, I., Izquierdo, M., & Verdezoto, C. (2020). Modelo de gestión administrativa: para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

Hotigüela, V. M., & Sánchez, E. Ó. (2020). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Madrid: Paraninfo.

Mendoza, Z., García, P., Delgado, C., & Barreiro, C. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

Ministerio del Trabajo. (2022). *Valores / Misión / Visión*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/valores-mision-vision/>

Mohamed, S., Verdú, B., & Izquierdo, C. F. (2018). *Gestión administrativa del proceso comercial*. ADGG0208. Málaga: Ic.

Orozco, F. A. (2018). *El impacto de la capacitación*. México: Unid.

Pereira, P. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Ciudad de México: IMCP.

Pérez, G. E. (2021). *Dirección de empresas*. Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces.

**ANEXOS***Anexo 1 Carta de autorización*

Babahoyo, 04 de Marzo del 2022

Sra.

Dra. Zoraida Abad Espinoza

**INSPECTORA DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO DE LOS RIOS  
BABAHOYO**

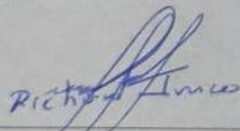
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **JUNCO CHAVEZ RICHARD PAUL**, con cédula de identidad 2200448658, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTION ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE TRABAJO EN LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

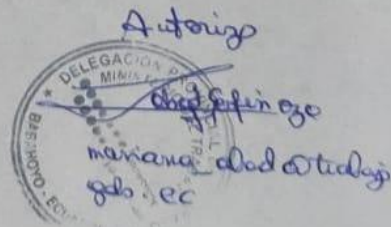
Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido.

Muy atentamente



RICHARD PAUL JUNCO CHAVEZ

2200448658



*Anexo 2 Informe Urkund***Document Information**

---

<b>Analyzed document</b>	Junco_Richard_ Ingeneria_Comercial_2022.pdf (D131100581)
<b>Submitted</b>	2022-03-21T21:49:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	rjuncoc@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	2%
<b>Analysis address</b>	wpazmino.utb@analysis.orkund.com

*Anexo 3 Ficha de entrevista*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

**Entrevistado:** Inspectora del Ministerio de Trabajo

**Objetivo:** Determinar los procesos que se desarrollan en relación a la gestión administrativa del Ministerio de Trabajo

**Preguntas a realizar:**

1. ¿Cuáles son los procesos de gestión que realiza la institución?
2. ¿Cómo realiza la planificación de sus actividades el Ministerio de Trabajo?
3. ¿Cómo realiza la organización de sus actividades el Ministerio de Trabajo?
4. ¿Cómo realiza la dirección de sus actividades el Ministerio de Trabajo?
5. ¿Cómo realiza el control de sus actividades el Ministerio de Trabajo?
6. ¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento y selección del personal?
7. ¿De qué forma se realizan las capacitaciones al personal?
8. ¿Cómo se realiza la distribución del espacio?
9. ¿El talento humano que conforma el Ministerio de trabajo conoce cuales son los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión?
10. ¿Con que frecuencia estructura equipos para el desarrollo de las actividades?
11. ¿Cuál es el número de usuario que atienden de forma cotidiana?
12. ¿Cómo se desarrolla el seguimiento que se realiza a los usuarios?

*Anexo 4 Cuestionario de encuesta*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**

**Entrevistado:** Personal del Ministerio de Trabajo

**Objetivo:** Determinar los procesos que se desarrollan en relación a la gestión administrativa del Ministerio de Trabajo

**Preguntas:**

**1. ¿Cuáles son los procesos de gestión que realiza la institución?**

- ( ) planificación
- ( ) Organización
- ( ) Dirección
- ( ) Coordinación
- ( ) Control
- ( ) Todos
- ( ) Ninguno

**2. ¿Cómo realiza la planificación de sus actividades el Ministerio de Trabajo?**

- ( ) Establecer Objetivos
- ( ) Identificación de los recursos
- ( ) Establecer las tareas de objetivos relacionados
- ( ) Priorizar objetivos y tareas
- ( ) Crear actividades y calendario
- ( ) Establecer métodos de evaluación
- ( ) Identificar alternativas de acción
- ( ) Todos
- ( ) Ninguno

**3. ¿Cuáles son los elementos que se consideran para organizar las actividades en el Ministerio de Trabajo?**

- ( ) Estructura

- Sistematización
- Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades
- Jerarquía
- Simplificación de funciones

**4. ¿Cuáles son los principios de dirección administrativa que se consideran en el**

**Ministerio de Trabajo?**

- Coordinación de intereses
- Impersonalidad del mando
- Supervisión directa e indirecta
- Aprovechamiento y resolución de los conflictos

**5. ¿Qué tipo de dirección recibe por parte de su jefe?**

- Dirección autocrática – impone sus normas
- Dirección paternalista – se involucra en la labor de sus subordinados
- Dirección Laissez-faire - dejar hacer
- Dirección democrática – consulta para tomar decisiones

**6. ¿Cómo realiza el control de sus actividades el Ministerio de Trabajo?**

- Establecimiento de estándares
- Evaluación del desempeño.
- Compara el desempeño
- Acción correctiva

**7. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones al personal?**

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

**8. ¿Conoce cuales son los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión?**

- Probablemente
- Muy probablemente



- Neutro
- Poco probable
- Nada probable

**9. ¿Con que frecuencia un trabajo en equipo para el desarrollo de las actividades?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**10. ¿Cuáles son las razones por la prefiere no trabajar en equipo?**

- Falta de compañerismo
- Prefiere trabajar de forma individual
- desarrolla sus actividades en menos tiempo
- El trabajo no lo requiere
- No se estructuran equipos de trabajo
- Otros ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- Ninguna

*Anexo 5 Respuestas obtenidas en la entrevista*

*Tabla 1 Respuestas obtenidas en la entrevista*

<b>#</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Información obtenida</b>
1	¿Cuáles son los procesos de gestión que realiza la institución?	Se puede decir que se cumple con todos los elementos administrativos de uno u otra forma, pero se tiene más énfasis en la planificación de actividades y control.
2	¿Cómo realiza la planificación de sus actividades el Ministerio de Trabajo?	La planificación de las actividades como audiencia con los usuarios
3	¿Cómo realiza la organización de sus actividades el Ministerio de Trabajo?	La organización de los recursos materiales y humanos para cumplir con la planificación realizada
4	¿Cómo realiza la dirección de sus actividades el Ministerio de Trabajo?	En la dirección no siempre se realiza, puesto que, el trabajo se realiza de forma mecanizada, es decir, como se realiza de forma cotidiana, se tiene experiencia en el tratamiento de los casos, sin embargo, interviene en casos especiales donde primero se tiene que verificar la situación del usuario en la empresa
5	¿Cómo realiza el control de sus actividades el Ministerio de Trabajo?	En el control, se realiza revisión de la documentación antes de llegar a un veredicto final
6	¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento y selección del personal?	El proceso de reclutamiento inicia con la publicación de vacante en las páginas oficiales para empresas públicas, se realiza la recepción de documentación en oficinas del MT, se realiza la entrevista al interesado, se selecciona al que cumple con los parámetros para el puesto, se notifica y realiza la inducción respectiva
7	¿De qué forma se realizan las capacitaciones al personal?	Una vez cada tres meses acuden los empleados a la ciudad de Guayaquil a capacitarse en temas varios.

8	¿Cómo se realiza la distribución del espacio?	Existen 7 escritorio con sus sillas ejecutivas, archivadores, impresoras - copiadoras, sala de espera, entre otras comodidades distribuidas en un espacio de 5m de ancho y 7m de largo
9	¿El talento humano que conforma el Ministerio de trabajo conoce cuales son los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión?	Se les informa constantemente lo que puede suceder si administrativamente no se tiene una gestión adecuada, sin embargo, cada uno tiene que asumir su rol con un elemento importante en la cadena de valor
10	¿Con que frecuencia estructura equipos para el desarrollo de las actividades?	Comúnmente no se estructuran equipo de trabajo, porque cada un cumple actividades específicas que contribuyen a la cadena de valor en los servicios que se proporciona.
11	¿Cuál es el número de usuario que atienden de forma cotidiana?	Se pueden estimar un número de 30 clientes al día
12	¿Cómo se desarrolla el seguimiento que se realiza a los usuarios?	La atención que se brinda a los usuarios del Ministerio de Trabajo finaliza con el fallo a favor o no del caso, más no se realiza un seguimiento que verifique que este se haya ejecutado, al menos que el mismo usuario acuda a las oficinas a informar novedades del proceso.

*Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la entrevista a la supervisora del MT*

*Anexo 6 Respuestas obtenidas en el cuestionario de la encuesta*

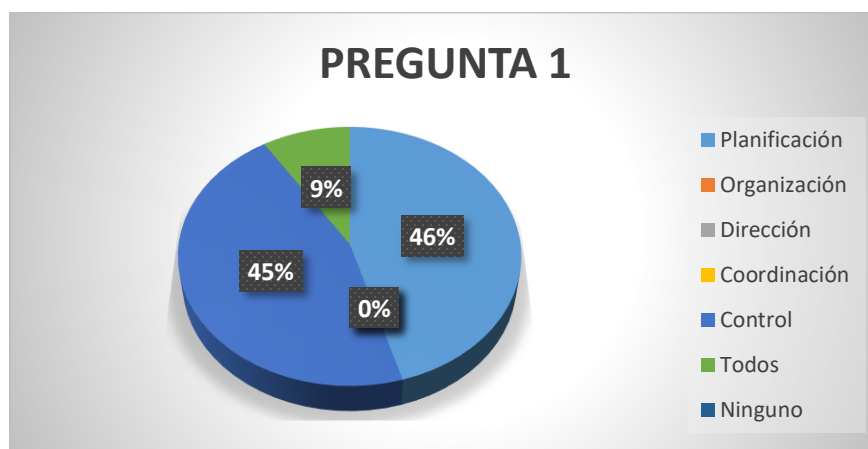
**1. ¿Cuáles son los procesos de gestión que realiza la institución?**

*Tabla 2 procesos de gestión que realiza la institución*

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Planificación	5	45%
Organización	0	0%
Dirección	0	0%
Coordinación	0	0%
Control	5	45%
Todos	1	9%
Ninguno		0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados*

*Gráfico 1 procesos de gestión que realiza la institución*



*Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados*

**Análisis:**

Desde la perspectiva de los empleados del Ministerio de Trabajo el 45% de ellos manifiesta que uno de los procesos de gestión que se realiza es la planificación, el 45% establece esto se aplican el control, mientras que, el 9% indica que aplican cada uno de los procesos de gestión administrativa.

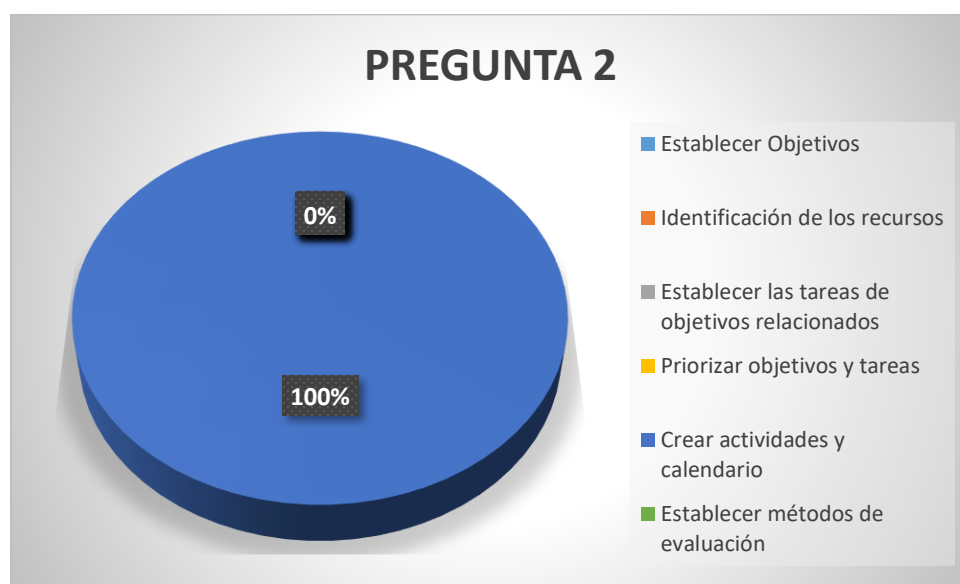
## 2. ¿Cómo realiza la planificación de sus actividades el Ministerio de Trabajo?

Tabla 3 planificación de las actividades el Ministerio de Trabajo

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Establecer Objetivos	0	0%
Identificación de los recursos	0	0%
Establecer las tareas de objetivos relacionados	0	0%
Priorizar objetivos y tareas	0	0%
Crear actividades y calendario	6	100%
Establecer métodos de evaluación	0	0%
Identificar alternativas de acción	0	0%
Todos	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 2 planificación de las actividades el Ministerio de Trabajo



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

### Análisis:

De acuerdo al 100% de los empleados las actividades de planificación que se realizan en el Ministerio de Trabajo comprende crear actividades y un calendario para realizar los procesos de forma adecuada.

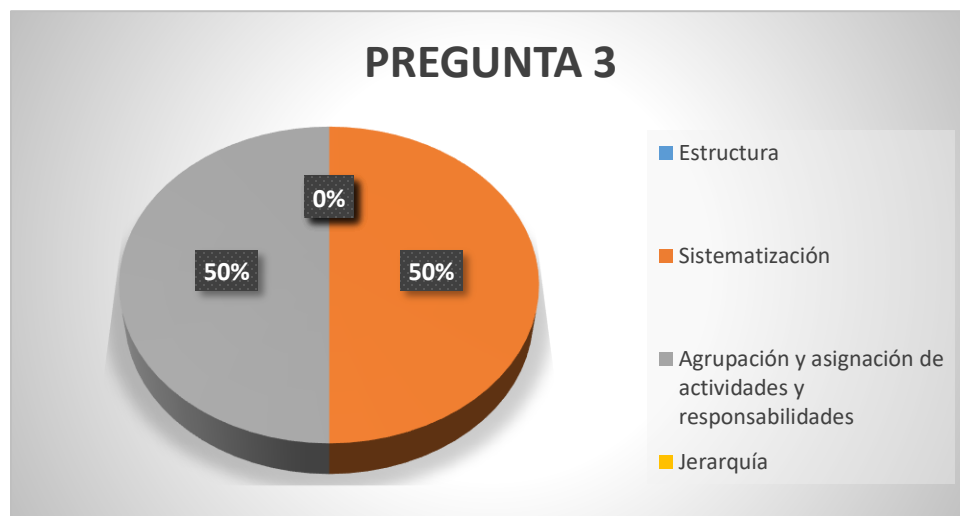
### 3. ¿Cuáles son los elementos que se consideran para organizar las actividades en el Ministerio de Trabajo?

Tabla 4 elementos que se consideran para organizar las actividades

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Estructura	0	0%
Sistematización	6	50%
Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades	6	50%
Jerarquía	0	0%
Simplificación de funciones	0	0%
Todos	0	0%
Ninguno		0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 3 elementos que se consideran para organizar las actividades



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

#### Análisis:

En cuanto a los elementos que se consideran para organizar las actividades en el Ministerio de Trabajo, el 50% de ellos identifican a la sistematización como uno de los factores clave puesto que cada una de las actividades se desarrolla a través de páginas web, mientras que, el otro 50% referencia que la agrupación y asignación de actividades o responsabilidades es un punto clave para organizar su trabajo.

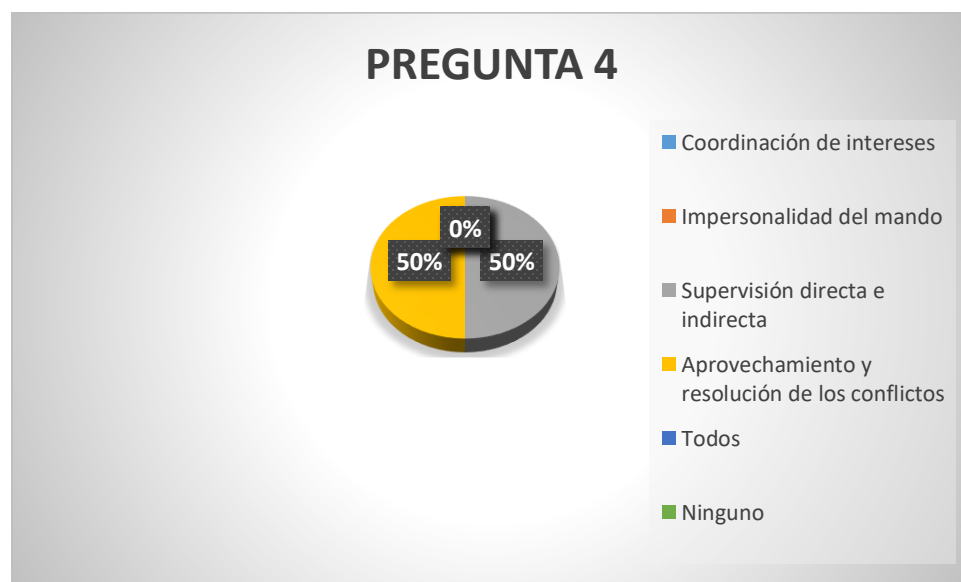
#### 4. ¿Cuáles son los principios de dirección administrativa que se consideran en el Ministerio de Trabajo?

Tabla 5 principios de dirección administrativa que se consideran en el Ministerio de Trabajo

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Coordinación de intereses	0	0%
Impersonalidad del mando	0	0%
Supervisión directa e indirecta	5	50%
Aprovechamiento y resolución de los conflictos	5	50%
Todos	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 4 principios de dirección administrativa que se consideran en el Ministerio de Trabajo



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

#### Análisis:

Los principios administrativos que se consideran en el Ministerio de Trabajo son identificados por el 50% de ellos como la realización de una supervisión directa e indirecta de las actividades, Mientras que el 50% restante manifiesta que se aprovechan los recursos de manera eficiente y se intentan resolver los conflictos de la manera más breve posible.

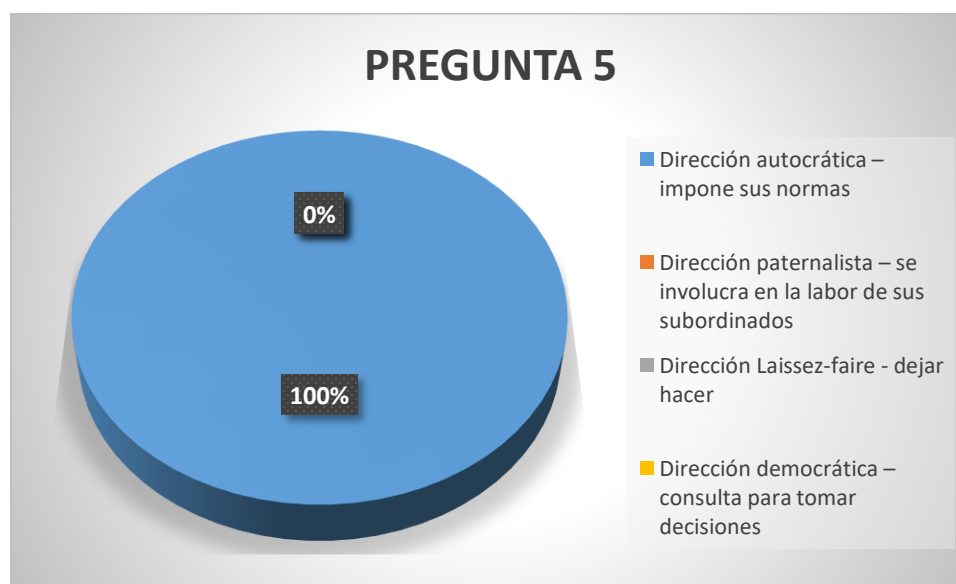
## 5. ¿Qué tipo de dirección recibe por parte de su jefe?

Tabla 6 tipo de dirección que recibe por parte de su jefe

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Dirección autocrática – impone sus normas	6	100%
Dirección paternalista – se involucra en la labor de sus subordinados	0	0%
Dirección Laissez-faire - dejar hacer	0	0%
Dirección democrática – consulta para tomar decisiones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 5 tipo de dirección que recibe por parte de su jefe



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

### Análisis:

De acuerdo a los empleados el 100% de ellos identifican a su líder como una persona que genera un direccionamiento autocrático, es decir, impone sus normas y no solicita opinión de los colaboradores.



## 6. ¿Cómo realiza el control de sus actividades el Ministerio de Trabajo?

Tabla 7 Actividades de control que realiza el Ministerio de trabajo

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Establecimiento de estándares	0	0%
Evaluación del desempeño.	0	0%
Compara el desempeño	0	0%
Acción correctiva	6	100%
Todos	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 6 Actividades de control que realiza el Ministerio de trabajo



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

### Análisis:

En cuanto los procesos de control que realiza el ministerio de trabajo el 100% de ellos identifica a las acciones correctivas como parte primordial para el desarrollo de las actividades.

## 7. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones al personal?

Tabla 8 frecuencia en que se realizan las capacitaciones al personal

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0%
Trimestral	6	100%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 7 frecuencia en que se realizan las capacitaciones al personal



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

### Análisis:

El 100% de los trabajadores manifiesta que la frecuencia con la que se realizan las capacitaciones al personal es de forma trimestral y éstas se desarrollan en diferentes áreas, en una ciudad aledaña a dónde se encuentra ubicado el ministerio de trabajo en Babahoyo.

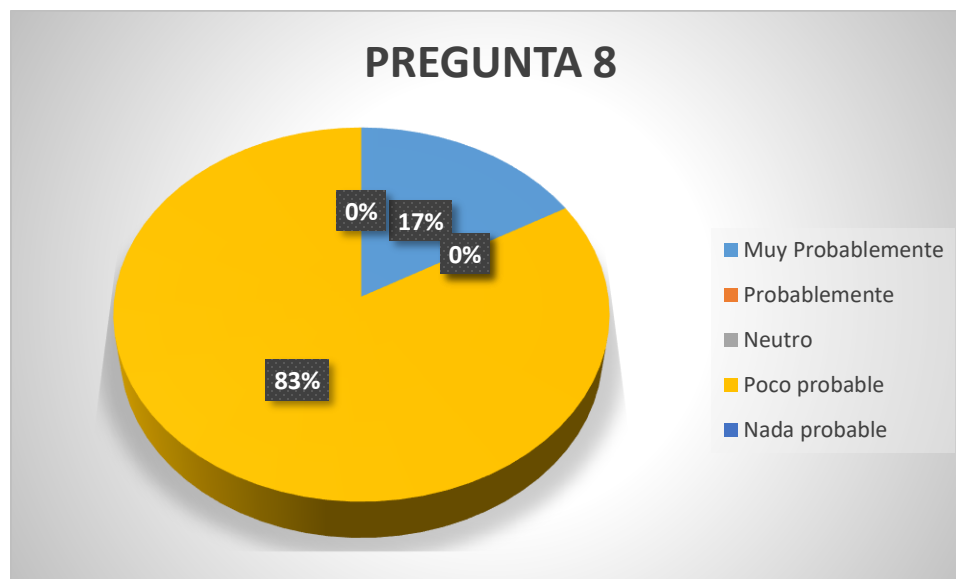
## 8. ¿Conoce cuáles son los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión?

Tabla 9 Conocimiento de los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Muy Probablemente	1	17%
Probablemente	0	0%
Neutro	0	0%
Poco probable	5	83%
Nada probable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 8 Conocimiento de los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

### Análisis:

En cuanto al conocimiento de los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión el 83% de ellos indican que es poco probable que conozcan este tipo de amenazas, mientras que, el 17% manifiesta que es muy probable que pueden identificar cuáles son los riesgos a los que deben someterse las empresas al no aplicar una gestión administrativa eficiente.

## 9. ¿Con que frecuencia un trabajo en equipo para el desarrollo de las actividades?

Tabla 10 frecuencia del trabajo en equipo para el desarrollo de las actividades

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Mensual	2	33%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Ninguno	4	67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 9 frecuencia del trabajo en equipo para el desarrollo de las actividades



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

### Análisis:

El 67% de los trabajadores del Ministerio de Trabajo manifiesta que, no se realiza equipos de trabajo para el desarrollo de actividades, por otro lado, el 33% de ellos indicó que estas actividades son realizadas en grupos una vez al mes.

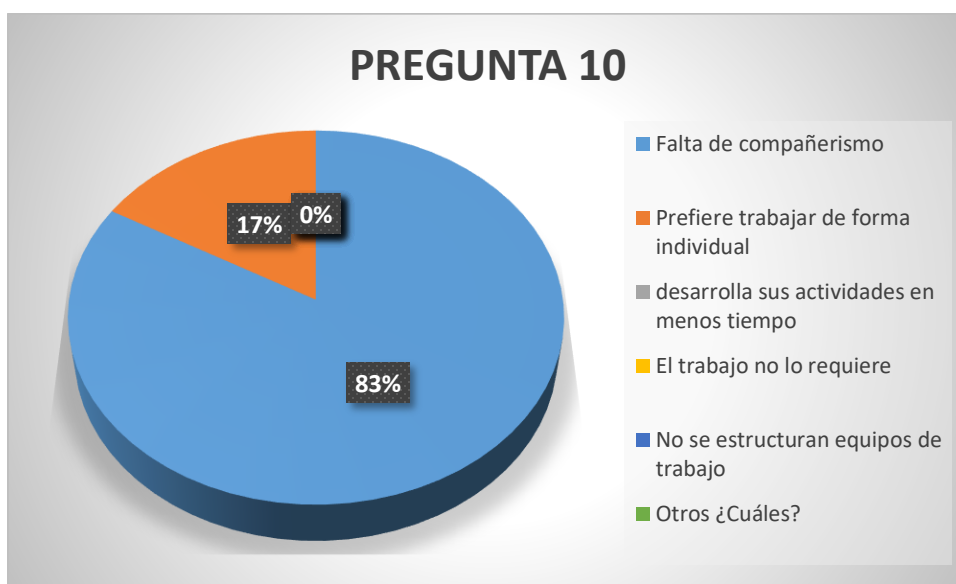
## 10. ¿Cuáles son las razones por la prefiere no trabajar en equipo?

Tabla 11 razones por la prefiere no trabajar en equipo

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Falta de compañerismo	5	83%
Prefiere trabajar de forma individual	1	17%
desarrolla sus actividades en menos tiempo	0	0%
El trabajo no lo requiere	0	0%
No se estructuran equipos de trabajo	0	0%
Otros ¿Cuáles?	0	0%
Ninguna	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

Gráfico 10 razones por la prefiere no trabajar en equipo



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los empleados

### Análisis:

Dentro de las razones que pueden identificar los empleados del Ministerio de trabajo, para no trabajar en equipo, de acuerdo al 83% de ellos se debe a la falta de compañerismo y el 17% prefiere trabajar de forma individual.