



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Plan de mejora para el servicio contratado de la manufactura externa de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. Ubicada en la ciudad de Guayaquil a partir del periodo 2017

Autor:

Ramírez Barbecho Geovanny Fernando

Tutora:

Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador

2017



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “Plan de mejora para el servicio contratado de la manufactura externa de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. Ubicada en la ciudad de Guayaquil a partir del periodo 2017”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye el servicio contratado que brinda los proveedores de producto de manufactura externa en el cumplimiento de la planificación de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. a partir del periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **Ramírez Barbecho Geovanny
Fernando**

Tutora: **Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado**



AUTORIA NOTARIADA

El presente proyecto de graduación con el tema: Plan de mejora para el servicio contratado de la manufactura externa de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. Ubicada en la ciudad de Guayaquil a partir del periodo 2017, de la carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. En honor de nuestra total y completa auditoria, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

Ramírez Barbecho Geovanny Fernando

C.C. 0922452552



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedicó a Dios, por darme la fuerza y la vida para seguir adelante y poder concluir mi carrera.

A mis padres y hermanas que siempre me apoyaron y son mis pilares fundamentales de mi vida, tanto en lo moral y económico.

A mis hijas que para el estudio no hay barreras, si no amor y dedicación, y constancia día a día.

A mis compañeros de cursos por todo su apoyo, y ser buenos consejeros de bien, y estar conmigo en las buenas y en las malas.

Autor:

Ramírez Barbecho Geovanny Fernando



AGRADECIMIENTO

A toda la familia Bolivariana (Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología), por ser parte de ella, y seguir mi carrera.

Agradezco también a mi tutora Mg.Mireya Zúñiga Delgado, por haberme tenido toda la paciencia del mundo, para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

A todos mis docentes que me brindaron todos, sus conocimientos, su apoyo para seguir y no rendirme.

Mi agradecimiento también a mis jefes inmediato, y compañeros de trabajo de la prestigiosa empresa, Pica Plásticos Industriales, que han aportado al gran, porcentaje alto, a mis ganas de seguir adelante en mi carrera, con el título Tecnólogo de Administración de Empresas.

Autor:

Ramírez Barbecho Geovanny Fernando

ÍNDICE GENERAL

Contenido:	Página:
TEMA:.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORIA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema	3
Variables de la investigación	3
Evaluación del problema.....	4
Objetivos.....	5
Justificación	5

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
Antecedentes históricos	7
Antecedentes referenciales	9
Fundamentación legal	19
Variables de la investigación	21
Definiciones Conceptuales.....	22

CAPÍTULO III
METODOLOGIA

Presentación de la empresa.....	26
Diseño de la investigación.....	30
Enfoque de la investigación	30
Tipos de investigación	31
Población y muestra	33
Instrumentos de investigación	36

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Plan de mejora.....	49
Conclusiones	51
Recomendaciones	52
Bibliografía Consultada.....	53
Anexo 1.....	42
Anexo 2.....	44

INDICE DE GRAFICOS

Contenido:	Página:
Grafico 1 Estructura organizativa.....	27
Grafico 2 Plantilla total de trabajadores	28
Grafico 3 Estructura organizacional bodega subproductos.....	28
Grafico 4 Servicio contratado.....	39
Grafico 5 Cumplimiento del servicio contratado.....	40
Grafico 6 Calificación del servicio	41
Grafico 7 Planificación interna	42
Grafico 8 Servicio de Outsourcing	43
Grafico 9 Contrato de manufactura.....	44
Grafico 10 Servicio de manufactura.....	45
Grafico 11 Tiempos de entrega.....	46
Grafico 12 Servicio del proveedor.....	47
Grafico 13 Desarrollo de los procesos internos	48

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido:	Página:
Tabla 1 ¿Qué es outsourcing?.....	14
Tabla 2 Población	34
Tabla 3 Muestra	36
Tabla 4 Servicio contratado	39
Tabla 5 Cumplimiento del servicio contratado	40
Tabla 6 Calificación del servicio.....	41
Tabla 7 Planificación interna.....	42
Tabla 8 Servicio de Outsourcing.....	43
Tabla 9 Contrato de manufactura	44
Tabla 10 Servicio de manufactura	45
Tabla 11 Tiempos de entrega	46
Tabla 12 Servicio del proveedor	47
Tabla 13 Desarrollo de los procesos internos.....	48
Tabla 14 Plan de mejora.....	50



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Administración.**

**Plan de mejora para el servicio contratado de la manufactura externa
de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. Ubicada en la ciudad
de Guayaquil a partir del periodo 2017**

Autor: Ramírez Barbecho Geovanny Fernando

Tutora: Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado en la empresa Pica Plásticos Industriales C.A., se lo elaboro por las distintas causas que afectaban a la planificación entre las cuales se incluye a la relación directa del proveedor y la planificación interna en lo cual esto también influye en el manejo de la contratación de servicios externos por lo cual la finalidad de la investigación es establecer un plan de mejoras por medio de la contratación de proveedores externos.

Para desarrollar el plan de mejora se utilizaron métodos y técnicas de investigación que sirvieron de ayuda para para determinar aspectos a considerar para conocer los factores que inciden en la planificación de la organización.

Al concluir con el trabajo se plantean propuestas de mejoras como son la contratación de nuevos proveedores externos para las funciones que se desarrollan actualmente en la empresa.

Planificación

Contratación

Servicios

Manufactura



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Administración.**

**Plan de mejora para el servicio contratado de la manufactura externa
de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. Ubicada en la ciudad
de Guayaquil a partir del periodo 2017**

Autor: Ramírez Barbecho Geovanny Fernando

Tutora: Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

ABSTRACT

The research work carried out in the company Pica Plastics Industrials CA, was elaborated by the different causes that affected the planning between which it is included to the direct relation of the supplier and the internal planning in which this also influences in the management of The contracting of external services so that the purpose of the research is to establish a plan of improvements through the hiring of external suppliers.

In order to develop the improvement plan, research methods and techniques were used to help determine the aspects to be considered in order to know the factors that affect the planning of the organization.

At the end of the work proposals are proposed for improvements such as the hiring of new external suppliers for the functions that are currently developed in the company.

Planning

Recruitment

Services

Manufacture

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema

La contratación de personal externo de la empresa se la conoce con sus siglas en inglés como el Outsourcing que es todo aquel modelo que establece una subcontratación para las empresas y las industrias y es multifuncional porque no establece una función específica que puede ser contratada por el directivo de la empresa y el personal de recursos humanos.

Conceptualmente Navarro (2003), afirma: “que esta herramienta encargada para la eficiencia de la producción de la actividad de la empresa” (p.5). Por lo cual es toda aquella transferencia de la responsabilidad a externos asociados a la empresa para la gestión óptima planteada por la dirección de la empresa.

Outsourcing es todo, externalización de los procesos de las funciones administrativas de las áreas de la empresa, según Valentín (2007). Para la contratación del personal para una obra o tarea empresarial o de producción es necesaria la evaluación del contratado y el tiempo de la modalidad del contrato.

En los últimos años este tema ha tomado auge desde su inicio debido a las tecnologías que a nivel global cada tres empresas han recurrido a la subcontratación de servicios externos para la realización de varios trámites de diferentes actividades.

Los servicios contratado para la gestión de un actividad indefinida se rigen a un tipo de seguridad de los recursos de la empresa en cuanto a la comunicación y la confidencialidad para la protección de datos internos de la empresa el funcionario o empleador supervisor encargado del verificación de los indicadores y el buen servicio del personal contratado debe ser altamente capacitado en las funciones de los procesos de la empresa.

En Ecuador son muy pocas las grandes y medianas empresas que se enfocan en la contratación de personal externos para el manejo de procesos. Nuestra cultura se enfatiza en el ahorro y la estimación del presupuesto de la empresa para cumplimiento de tareas y objetivos propuestos por las empresas.

Situación conflicto

La empresa Pica Plástico Industriales C.A, es una empresa que se dedica a la elaboración y producción de juguetes y demás artículos plásticos tiene un gran mercado en cuanto a los productos que esta origina en el Ecuador su mercado ha generado varios puestos de trabajo ya que este opera con cuatros plantas de producción para cumplir las demandas del mercado con énfasis en el área de bodega de subproducto set y plantillas que es la encargada de la revisión y verificación de las plantillas que estas son elaboradas por la contratación de manufactura externa de la empresa para poder elaborar calzados.

Presentada y descrita el área de función de la empresa se evalúa que el proceso de la contratación de la manufactura externa está ocasionando que el cumplimiento que la empresa con lleva en su planificación de los factores internos y externos varié en cuanto a factores de comunicación y de la producción que en la presente trabajo de titulación se someterá a investigación para a su vez establecer una mejora en el servicio de la contratación de manufactura externa que la empresa contrata para la

elaboración de capelladas, plantillas con serigrafía y bordados para calzados.

Por lo cual el presente trabajo de titulación buscara desarrollar la planificación para mejorar la contratación del personal externo de la empresa en base a la descripción problemática.

Delimitación del problema

Aspecto: Contratación de proveedores externos

Campo: Administración de producción

Área: Bodega

Periodo: 2017

Formulación del problema

¿Cómo influye el servicio contratado que brinda los proveedores de producto de manufactura externa en el cumplimiento de la planificación de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. a partir del periodo 2017?

Variables de la investigación

Variable independiente: Servicio contratado a proveedores

Variable dependiente: Cumplimiento de la planificación

Evaluación del problema

La evaluación de la investigación permitirá conocer la descripción de la elaboración del desarrollo del trabajo investigativo en relación a la ubicación del tiempo y espacio en varios contextos que se los presentaran a continuación:

Delimitado.- El trabajo es delimitado por que describirá la situación problemática de la empresa que se pretenderá resolver mediante la propuesta de un plan de mejora el periodo del año 2017 en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas.

Claro.- El trabajo es claro porque permitirá mejorar el manejo de la contratación externa de la empresa procedente del área de bodega en la elaboración de los productos plásticos para mejorar la producción.

Evidente.- Tiene manifestaciones de ser evidente porque objetivos claros y con una observaciones desde el punto de vista administrativo bebido a que se lo aplicara en el manejo de los mismos.

Relevante.- El trabajo es relevante porque planteara resolver el manejo del proceso de la contratación externa de la empresa en el periodo del año 2017.

Original.- El presente trabajo es original y novedoso debido, a que no tiene antecedentes de ser elaborado en el área de bodega de la empresa en los procesos de la producción de los servicios de la contracción de servicios externo de la empresa.

Factible.- El trabajo es identificado como factible en el entorno educativo debido a que aportara conocimientos teóricos a los procesos de la contratación de los proveedores externos de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de mejorar para la contratación de proveedores de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. a partir del periodo 2017.

Objetivo Específicos

- Plantear teóricamente los aspectos de la contratación servicios u outsourcing externos de las empresa
- Evaluar el servicio de manufactura contratado a proveedores externos y a su incidencia en la planificación de la empresa
- Proponer un plan de mejora para la contratación de los proveedores de servicios de manufactura de la empresa

Justificación

Las personas que trabajan en el área de bodega que corresponden a la administración de la producción de los productos deben considerar lo importante que es el conocer el manejo para que los procesos que corresponden a la contratación de los proveedores externos en los diferentes servicios para el correcto desempeño de esta función en las actividades que son encaminadas en el cumplimiento de los objetivos de la empresa ya sean estos a corto o largo plazo.

Por medio de un análisis de la observación del desarrollo de la contratación de manufactura externa en la producción en la empresa es considerado relevante puesto que aporta a la empresa la maximización de las actividades de fabricación de los productos que han de ser destinados para el manteniendo de la empresa a través de la venta de los mismos.

La propuesta que se desea plantear en la presente investigación se la considera necesaria para que los procesos que se elaboran en base a la

contratación externa de la empresa se los establecerán que sean procesos eficientes que atribuyan a la mejora de las áreas y de las que son anexas al área de producción de la empresa sin intervenir en el desarrollo de la planificación interna de la empresa.

Este tema no solamente hace referencia a los procesos de la contratación de los proveedores externos sino también a los efectos positivos que aportara al proceso de producción del área de bodega de la empresa, porque no solo se menciona que la falencia directamente es la contratación externa sino también las actividades de la empresa.

Desarrollando esto los procesos descritos tiene un grado de alcance óptimo a la empresa por lo que genera en la solución de los procesos que se establecerán a mejorar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

El outsourcing era utilizado desde la antigüedad pero no se lo conocía como su nombre tal, debido a que en los pueblos anteriormente se denominaba la solicitud de un personal extranjero desconocido por las personas que lo contrataban para un determinado fin.

Los inicios del outsourcing tiene sus orígenes en los Estados Unidos a inicios de los años sesenta, mediante los avances el más común y utilizado fue el de la externalización de los servicios informáticos, aprobado este tipo de outsourcing se demuestra que por un tiempo fue el más común lo que ha generado el desarrollo de la gestión en las empresas en las últimas décadas como lo afirma (Rivo, 1999), el outsourcing no se limita a una sola actividad o campo de trabajo siendo aplicable a cualquier otra actividad en la administración de las empresas.

Rivo, (1999). Indica que anteriormente en las empresas los procesos de outsourcing estaban presentes en la administración de estas observando que las actividades no se las desarrollaban en departamentos sino terceros ajenos a la empresa, los ejemplos más básicos se los conoce como la contratación del equipo de limpieza, la seguridad o las actividades de logísticas entre otras actividades empresariales internas.

El proceso de manejo del outsourcing comenzaba con la subcontratación de personal externo para actividades simples como la seguridad y el mantenimiento de edificios o áreas internas del mismo. A medida y al pasar de los años se fueron implementando actividades estratégicas en las empresas ya no siendo solamente un equipo de limpieza, esta actividad llego a todas las actividades que se realizaban en una empresa.

En el periodo comprendido 1979 al 1989 se generó un crecimiento de la tercerización de actividades no centradas como lo afirma (Bernardez, 2007), estos procesos especializados en las organizaciones en esta época eran contratados por todas las empresas incluyendo las automotrices y las aeronáuticas pero a un costo elevado debido a la calidad del proceso que se brindaba en aquella época, los profesionales y administradores comenzaron a contratar personal externo para las áreas de servicios en las empresas, siendo la década de los ochenta la más importante históricamente para este denominado sistema, debido a que se describe que grandes empresas en esa década comenzaron a contratar proveedores de servicios externos para el manejo de procesos internos en las organizaciones.

Los efectos de la producción de esa época en el ámbito de los sistemas de outsourcing generan efectos complementarios que son la reducción de tiempo en el mercado de los servicios y un incremento sobre la inversión del capital debido a la reducción de los costos que se presentaban por la contratación del sistema.

En la década de los noventa el outsourcing comienza a crecer entre varios grupos o consorcios empresariales como lo afirma (Bautista, 2015), apareciendo a su vez las empresas de servicios corporativos con el principal objetivo de proporcionar sus servicios a diferentes instituciones.

En el año 1995 todos los bienes y servicios en el sentido de outsourcing las empresas para producir su producto final necesitaban de personal externo o extranjero llegando así a tener un crecimiento en los bienes y servicios que producían según lo sostiene (Canals, 2006), desglosando entre manufactura externa y servicios, en el año 1995 se llegó a la conclusión que el 3% de la producción de los bienes en Europa eran procedentes de personal externo.

En la actualidad el servicio de outsourcing es generalizado e implementado en todos los servicios y operaciones en las empresas

desde la contratación de servicios de bodega hasta las actividades de gerencia para el manejo del personal, debido al crecimiento exponencial de las operaciones y la especialización con la práctica que se ha llevado a través de los años esta herramienta.

La empresa Pica Plásticos Industriales C.A

El outsourcing en las empresas tiene la utilidad de favorecer el sistema económico debido a los bajos costos que estos presentan en la subcontratación de un personal especializado y los beneficios que aportan a las empresas considerando el desempeño como el principal como se lo menciono anteriormente.

La función del outsourcing en la empresa se basa en la contratación de equipo de materia prima para la fabricación de los productos plásticos, actualmente en la empresa no se presenta un programa estructurado administrativo para la contratación del personal externo, sino esto se realiza en base a informes de los productos externos para la empresa.

Antecedentes referenciales

Anteriormente el tema de outsourcing se lo denominaba como la reingeniería de procesos pero con una comprensión totalmente errónea y distinta al tema mencionado, la palabra outsourcing hace referencia a los sistemas o fuentes de servicios externos.

Como antecedentes referenciales del tema outsourcing teóricamente se la define como el proceso de contratar a personas o empresas externas para la realización de ciertos servicios o elaboración de procesos para la fabricación de productos que son importantes para las empresas, y por medio de este servicio enfocarse en los servicios principales de la organización.

Según Zapata, (2006), afirma que es considerada importante en la actualidad por varias razones que son calificadas como relevante que son

atribuidas a la misma, debido a que genera en la empresa un nivel más competitivo, conjuntamente reduce los diversos tipos de costos.

El outsourcing puede proporcionar a las empresas mejoras en la modalidad de los negocios y en los servicios de tecnología en base a esta concepción se puede llevar a cabo estrategias entre la organización y el outsource (la compañía que ofrece el servicio de outsourcing), otros de los beneficios en la ventaja competitivas en base a la herramienta de outsourcing en primer lugar es facilitar el proceso de liderazgo debido a que elimina los elementos o tareas que no son necesarios para aquellos procesos que se le dedicaban mucha atención y tiempo y aparte según lo sostiene Carro (2008). El outsourcing se la conoce como aquella herramienta de gestión que por sus características ha llegado a diferentes empresas ya sean estas grandes o pequeñas.

Esta históricamente data de los inicios de la era moderna, conceptualmente en épocas anteriores este término era practicado por diferentes empresas para mejorar su competitividad enfocada en una estrategia de negocios la contratación de este servicio.

En referencia a Mauleón, (2012), es una herramienta de gestión que embarga realizar externamente actividades administrativas de la empresa que normalmente se venían realizando con recursos internos de la organización. (Carro, 2008)

La subcontratación según, Urcola, (2000) es una forma de cooperación organizacional entre empresas en lo cual una de ellas es la contratista encargada a otra subcontratada a la realización de una parte de las actividades productivas de la empresa.

Para contribuir a la eficiencia el outsourcing ha sido para muchas organizaciones una panacea debido a las grandes ventajas que presenta, ya que con esta se puede reducir la plantilla interna, así como la disminución de costes debido a que de manera general el personal subcontratado es más barato.

Servicio de outsourcing

En la actualidad existen numerosas razones para poder contratar un servicio externo de los cuales son los siguientes a continuación:

1. Reducción del coste ser servicio de subcontratación.
2. Concentración de las actividades principales de la empresa.
3. Mejora de la calidad del servicio.
4. Acceso a personal adecuadamente calificado.
5. Simplificación de los procesos de negocios.
6. Reducción de los tiempos de los productos.
7. Reducción de los riesgos indirectos de la empresa.

La contratación que realizan las empresas a proveedores externos es para asumir funciones administrativas y de producción como lo afirma Longenecker (2012). Por lo cual esto se lo conoce como outsourcing.

El servicio contratado ha tenido relevancia en las últimas décadas debido a la intensa competitividad de las empresas en la mayoría de los sectores que han planteados en sus tomas de decisiones la utilización de este recurso por sus bajos costos.

El outsourcing es toda clase de contratación de actividades no cruciales o esenciales o aquella transferencia del conocimiento de la planificación, administración y desarrollo de actividades según Menguzzato (2011), para el uso de la empresa. Contextualmente muchos autores definen como esta herramienta como empresa que es contratada con el objetivo de realizar una tarea que anteriormente se realizaba dentro de la empresa.

Ventajas de la externalización

La contratación del servicio supone para la empresa optimización de funciones ya que la función que anteriormente la realizaban la asume

personas externas contratadas, en consecuencia de esto la empresa asume otras funciones administrativas estratégicas.

Dentro de este proceso existen ventajas como lo afirma Romero (2003) son las siguientes:

- El proveedor de outsourcing conoce mejor las tecnologías que se pueden aplicar al área de su servicio.
- Se tiene una mejor disposición para usar dinero en efectivo y fondos de capital.
- Se mejora el enfoque y visión de la empresa.
- Se tiene acceso a servicios especializados para dar mejor atención a la clientela de la empresa.
- Las tareas de reingeniería empresarial, se tornan más factibles.
- Los riesgos empresariales se distribuyen.
- Se liberan recursos e insumos de la empresa para ser reubicados en sitios de una mayor rentabilidad.
- El outsourcing se puede utilizar en diversas áreas empresariales: personal o recursos humanos, compras o suministros, mercadeo, etc.
- Pueden manejarse con más facilidad funciones difíciles.

El contrato de outsourcing es todo aquel que una empresa establece un compromiso con otra a atender y realizar las actividades administrativas que son propias de la organización que contrata el servicio. A través de esto la empresa contratante del servicio logra reducir costos a corto plazo pues le permiten ahorrar gastos de personal.

La contratación de la externalización se ha vendido ejecutando al paso de más nuevas necesidades de las empresas buscando la disminución de los costos y a la vez aumentar su eficiencia en los mercados de sus productos como lo afirma Romero (2003).

Esta herramienta es un mecanismo gerencial según lo afirma (Romero, 2003) que es el proceso de contratación de empresas profesionales en las demandas de las empresas y sus exigencia que desean contratar, en la actualidad la mecánica que opera la externalización ha avanzado globalmente que inclusive esta realiza las funciones más trascendentales de las organizaciones como pueden ser la recuperación de las cuentas por cobrar, administración del inventario, etc.

Desventajas

Una comunicación débil puede provocar una pérdida de contacto con su proveedor; y con el cliente.

- La falta de entrenamiento del socio de outsourcing puede provocar una disminución en la calidad del servicio
- Es correr un riesgo el no efectuar el convenio adecuado.
- La selección del contratista del outsourcing puede ser una opción inadecuada, ya que si éste falla, el perjuicio para la empresa es grave.
- Este contrato implica un costo que abarca toda la negociación, lo cual requiere seguimiento y monitoreo.
- Se da una ausencia de control o fiscalización en cuanto al personal del contratista del outsourcing.

Basandose en el autor Canals, (2006), el outsourcing es conocida como la adquisición de bienes y servicios intermedios refiriendo que en esto existen dos maneras diferentes de obtener los bienes intermedios, existen dos tipos de outsourcing que son los siguientes:

Deslocalización: este proceso en el cual los bienes provienen de filial de la misma empresa, es decir que la empresa fragmenta la producción a empresas anexas a la misma.

Contratación externa: comprendida como los bienes y servicios intermedios que son originados de una empresa independiente.

En base a (Carro, 2008), se conoce que el outsourcing es comprendida como una herramienta de gestión que tiene características que se la relacionan al manejo de un negocio o empresa, no varía en el tamaño o dimensión que tenga la organización.

Se muestra un cuadro de las definiciones del outsourcing para el comprender claramente de la herramienta, en lo cual a continuación procede a mencionar los conceptos del mismo según datos obtenidos del autor, (Carro, 2008).

Tabla 1 ¿Qué es outsourcing?

Es outsourcing	No es outsourcing
Servicio de contratación de un equipo de limpieza dentro de unos horarios determinados, sin especificar el número de personas asignadas	Contratación de un conjunto de personas definido para que trabajen un número de horas definidas y en actividades de limpieza bajo las normas de un cliente.
La prestación de un servicio de soporte que incluye una intervención periódica de un técnico, en un tiempo establecido desde el previo aviso, El contrato establece el servicio durante tres años.	La prestación de un servicio de soporte en el que se contempla la resolución de un problema en caso de que uno de los tres técnicos disponibles no esté ocupado en otras tareas, el contrato dura por un año y es renovable anualmente.

Fuente: Elaboración propia

Razones para externalizar un servicio

Para contratar el servicio de outsourcing existen varias razones para su contratación como lo sostiene (Carro, 2008), conjuntamente con numerosos estudios plasmados en diferentes sectores a nivel global, que definen los propósitos de las razones que tiene esta herramienta de los cuales son:

- Reducción del coste del servicio contratado subcontratado
- Concentración en las actividades principales de la empresa
- Mejora de la calidad del servicio
- Acceso a personal adecuadamente calificado
- Simplificación de los procesos de negocios
- Reducción del tiempo de llegada al mercado de los productos o servicio de la empresa cliente

Reducción del coste del servicio subcontratado

La reducción de los costes es basado en los siguientes aspectos considerados como:

- Ineficiencias internas por no ser especialista en el servicio correspondiente.
- Acceso a volumen de escala por volumen de contratación
- Calidad del servicio inaceptable
- Falta de gestores del servicio
- Falta de profesionales adecuados para el desarrollo del servicio.

Concentración en las actividades principales de la empresa.

La concentración en las tareas principales de la empresas se desea de manera general por los siguientes factores:

- excesiva complejidad de los procesos de negocios
- desplazamiento de los poderes fácticos de la empresa
- estructura organizativa demasiado compleja para el manejo de la organización
- concentizar las inversiones en los procesos principales

Mejora de la calidad del servicio

La mejora del servicio suele venir producido por las exigencias de los trabajadores insatisfechos, debido a que no reciben el soporte necesario por parte del servicio que se quiere externalizar. Las principales causas pueden ser:

- Falta de conocimiento de las tecnologías para el negocio
- Inadecuada estructura personal
- Falta de alineación con el negocio principal de la organización
- Falta de liderazgo necesario por parte de los gestores del servicio
- Falta de metodologías de los procedimientos del trabajo

Reducción del tiempo de llegada de los productos/servicio de la empresa al mercado.

La reducción del tiempo de llegada de los productos es una razón importante en los negocios donde el lanzamiento de nuevos productos es considerable.

El outsourcing en este apartado puede aportar:

- Capacidades adicionales rápidamente, para aprovechar la dimensión de los proveedores.
- Acceso a las tecnologías adecuadas sin tener que realizar inversiones con altos costos.
- Organización eficiente del soporte.

Riesgos de contratar un servicio en outsourcing

Las razones de los riesgos del servicio de outsourcing en las operaciones pueden presentar los siguientes aspectos, según lo refiere (Carro, 2008):

1. no alcanzar los objetivos marcados:
 - Costes mayores de los esperados
 - Calidad inferior a la esperada
 - Insatisfacción del personal interno de la empresa
2. riesgos de pérdida de control del servicio y de pérdida del conocimiento interno
3. Dependencias del proveedor de outsourcing
4. Conflictos con el proveedor
5. Conflictos internos
6. Riesgo de elección del proveedor

De manera particular los riesgos mencionados se refieren al manejo de control interno y el manejo de la dirección con el proveedor outsource en relación a los objetivos que se plantearon con la prestación de servicio y la gestión del mismo.

Identificando cada uno de los puntos de los riesgos se menciona que los riesgos de conflictos con el proveedor y los riesgos de controles internos tienen más incidencia en la actualidad en la contratación de servicios, debido a que el riesgo de conflicto con el proveedor se lo identifica cuando se presentan la posibilidad conflictos indeterminados sin causa

aparente, en el caso de los riesgos de controles internos se presentan dos clases:

- Antes del momento de la contratación
- Después del momento de la contratación

Estos son ocasionados debido a que la empresa que contrata el servicio que va a tener que llevar a cabo nuevos procesos para la nueva situación para adaptarse a los componentes del proveedor, esto puede ocasionar una pérdida de comodidad en el desarrollo del trabajo de la empresa que contrato el servicio.

Implementación del outsourcing

Para la implementación del outsourcing en la administración muchos autores concluyen que, es generada por medio de planes de evaluación y contratación, siendo la principal causa de esta contratación los factores económicos y productivos.

Según (Longenecker, 2012), afirma que el proceso del diagnóstico para el desarrollo de los procesos de outsourcing es realizado por el plan de operaciones y desarrollo para la proporción del servicio.

Se afirma que mediante la necesidad alarmante de la falta de producción, y el cierre de muchas empresas debido a los cambios productivos y las nuevas estrategias en el entorno empresarial, que han generado estudios para mejorar el desarrollo de los productos en mejores tiempo a bajos costos. Según (Menguzzato, 2011), refiere que mediante los descritos las empresas han recurrido a la subcontratación por las características que esta presenta y aporta a las empresas mediante los últimos cambios que se han generado.

En el control de esta herramienta se menciona que, para operativizar el servicio se procede a realizar de forma coherente en las diferentes áreas el análisis para verificar los cambios que se presenten por el servicio de outsourcing.

Según (Bautista, 2015), las organizaciones optan por el outsourcing cuando se carece de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, siendo esto la primera característica para el desarrollo de la subcontratación de las empresas y las personas.

Fundamentación legal

MANDATO CONSTITUYENTE No. 8

En el artículo 1 del presente mandato en lo que respecta al servicio contratado de manufactura externa se menciona que:

Art. 1.- Se elimina y prohíbe la tercerización e intermediación laboral y cualquier forma de precarización de las relaciones de trabajo en las actividades a las que se dedique la empresa o empleador.

Según las normas se menciona que los tipos de servicio contratado se los describe en los artículos 3, 4, 5, 6 y las disposiciones generales de lo cual se menciona que:

Art. 3.- Se podrán celebrar contratos con personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadores de actividades complementarias por el Ministerio de Trabajo y Empleo, cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades complementarias de: vigilancia, seguridad, alimentación, mensajería y limpieza, ajenas a las labores propias o habituales del proceso productivo de la usuaria.

Art. 4.- En los contratos a que se refiere el artículo anterior, la relación laboral operará entre los prestadores de actividades complementarias y el personal por esta contratado en los términos de la ley, sin perjuicio de la

responsabilidad solidaria de la persona en cuyo provecho se preste el servicio.

Art. 5.- En el contrato de trabajo que se suscriba entre la empresa que se dedica a actividades complementarias y cada uno de sus trabajadores, en ningún caso se pactará una remuneración inferior a la básica mínima unificada o a los mínimos sectoriales, según la actividad o categoría ocupacional.

Art. 6.- Las empresas de actividades complementarias y las usuarias no pueden entre sí, ser matrices, filiales, subsidiarias ni relacionadas, ni tener participación o relación societaria de ningún tipo, hecho que debe acreditarse mediante una declaración juramentada de los representantes legales de las empresas que suscriben el contrato y otorgada ante notario o juez competente que determine esta circunstancia.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Para el caso de las empresas del sector estratégico público, los servicios técnicos especializados que requieran dichas empresas, podrán ser contratados civilmente. Los trabajadores de las empresas de servicios técnicos especializados, tendrán relación directa y bilateral con éstas y se sujetarán a las disposiciones del Código de Trabajo.

SEGUNDA: Se podrá contratar civilmente servicios técnicos especializados ajenos a las actividades propias y habituales de la usuaria, tales como los de contabilidad, publicidad, consultoría, auditoría, jurídicos y de sistemas, entre otros, que serán prestados por personas naturales, o jurídicas con su propio personal y que contarán con la adecuada infraestructura física y estructura organizacional, administrativa y financiera. La relación laboral será directa y bilateral entre los prestadores de servicios técnicos especializados y sus trabajadores.

TERCERA: Los profesores de establecimientos particulares de niveles pre primario, primario, medio y superior, que no laboren jornadas completas diarias o semanales de trabajo, serán contratados mediante la modalidad de jornada parcial. El Ministerio de Trabajo y Empleo establecerá la respectiva Comisión Sectorial para la fijación del sueldo o salario básico unificado de los trabajadores de este sector. Además, tendrán derecho a la protección integral del Código del Trabajo y percibirán sus remuneraciones aún en los períodos vacacionales.

Variables de la investigación

Servicio contratado a proveedores

El servicio contratado a proveedores es conocido como la subcontratación de un servicio ya sea este especializado o no para la empresa contratadora.

El termino subcontratación u outsourcing se lo conoce como el contrato del servicio de proveedores de servicios que una empresa realiza a otra, ya sea para diversas actividades. En base a esto Martínez, (2012), sostiene que para la contratación de los proveedores la empresa destina los fondos para la ejecución de determinadas tareas y lo entrega a la empresa externa que realiza estas tareas por medio de un contrato.

Cumplimiento de la planificación

La planificación en el desarrollo de la contratación de equipo o empresa especializada en tareas administrativas, se ve influida por el personal externo por medio del desarrollo de sus actividades.

El cumplimiento de la planificación para las empresas es considerado importante porque este determina el desarrollo de todas las actividades

de las áreas de trabajo de la organización, logrando a si que los procedimientos que se elaboren en la misma sea ejecutados en base a objetivos y metas para el desarrollo estratégico de la empresa.

El outsourcing en el area de la planificación de una empresa puede ser afectada debido a que los procesos pueden ser fluctuantes debido a personal contratado que labora en la misma con la implementación de los procesos del proveedor.

Por eso las empresas que contraten a proveedores deben revisar el desarrollo de planificación y desarrollar los contratos en base al mismo para la evitación de situaciones no deseadas en la planificación.

Definiciones Conceptuales

Outsourcing:

El outsourcing es considerado una tendencia actual que ha formado parte importante en las decisiones administrativas en los últimos periodos a nivel mundial.

El outsourcing es considerado como un proceso económico en que las organizaciones toman fondos destinados a la ejecución de determinadas tareas, entregando estos a una empresa especializada externa, quien es que procede a realizar las tareas por medio de un contrato ya establecido.

Para el desarrollo de la herramientas existen dos tipos fundamentales que son los siguientes:

- La contratación del personal
- La contratación del personal con los recursos

Siendo estos aportes fundamentales para las funciones de la contratación del personal externo.

Subcontratación:

La subcontratación es definida como un contrato de segunda mano donde el originario es el que realiza contrato, en las empresas es el contrato que una realiza a otra para el desarrollo de un servicio.

Producción:

La producción es una de los campos más antiguos a nivel de negocios y la administración, esto sostiene que la producción hace referencia a los procesos de los bienes para satisfacer necesidades humanas, la producción se la entiende como, cualquier proceso que convierte o transforma un bien en otros distintos al original.

Externalización:

La externalización se define como una estrategia organizacional encaminada a, obtener ventajas competitivas de primer orden o de rango superior, mediante la contratación de servicios.

Procesos:

Los procesos administrativos se refieren a la actuación donde cada parte, cada acto o etapa tiene que estar indisolublemente unida con los demás, por lo tanto el proceso en la administración es importante ya que simultáneamente se realizan actividades para la vida de la empresa.

Subproducto:

El subproducto es comprendido como cualquier operación se obtiene además del objeto principal estos suelen ser menor valor que este.

los subproductos son procesos de transformación de un producto para una utilidad específica, esto se gestiona como un proceso distinto sin someterse a una operación de tratamiento significativa.

Manufactura externa:

La manufactura externa en las empresas se comprende como la contratación externa como una actividad para la fabricación de productos unitarios para la empresa contratadora del servicio.

Mercado:

El mercado es el conjunto total de personas u organizaciones con necesidades a satisfacer, un mercado es comprendido como un espacio seleccionado, para ofertar los bienes o servicios que produce una empresa.

Consortios:

Los consorcios son estructuras organizativas donde se establece la unión de una o más empresas con la unión de un interés mutuo u objetivos comunes, para el cumplimiento de una estrategia conjunta.

Gestión:

El término gestión hace referencia a acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad, dicho de otra manera la gestión se la refiere como aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto.

Reingeniería empresarial:

Una definición clara de la reingeniería empresarial, es la comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara con el valor añadido que tienen para los clientes, también es definida de manera general como la determinación de mejoras de forma general en todas las áreas de una empresa.

Fiscalización:

Es la acción de control de las acciones u obras que realiza alguien o el cumplimiento del oficio fiscal.

Bienes intermedios:

Los bienes intermedios son aquellos bienes usados como insumos en el proceso de producción de otros bienes y servicios que están destinados al consumidor final.

En algunos casos los bienes intermedios son aquellos que las empresas compran para la fabricación de otros bienes.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

Presentación de la empresa

La empresa Plásticos Industriales C. A. fue creada en el año en 1961 iniciando sus actividades en el mismo periodo correspondiente al mes de Septiembre, comenzó con sus actividades con productos de plástico considerando este como un principal sustituyente para producto de materiales como el hierro, la madera, el vidrio o el cristal, esto debido a que su practicidad, resistencia y economía estos productos fueron creados para el hogar en octubre de 1961, siendo los primeros productos cubetas de hielos plásticas utilizando dos máquinas inyectoras y seis obreros, considerando este como el primer producto producido y comercializado por la empresa.

En el año 1965 la empresa lanza al mercado la primera gran industria del calzado en PVC como fueron las botas denominadas “7 vidas” y la creación de la línea de calzado Kit, en los años 70 se produjo el mayor crecimiento de la compañía en la comercialización de productos de la industrial a nivel nacional.

En 1986 se ratifica como líder en el mercado con la línea Bora Bora en la categoría sandalias con productos insignias en el mercado y considerados como clásicos en el actual mercado.

Actualmente los productos de calzado de la empresa representan más del 65% del consumo nacional y muestran que se detallan un amplio portafolio de productos y son reconocidos por la variedad de sus modelos siempre innovándolos y con estilo definido en todas sus líneas.

A lo largo de los años la empresa ha ampliado su portafolio hacia categorías afines como calzado deportivo, sandalias, botas de pvc, juguetes, gavetas y otros productos del mercado industrial.

Objeto social

Nos comprometemos en aumentar el grado de profesionalidad, responsabilidad y compromiso de sus trabajadores en un buen ambiente laboral, y en ser la opción preferida de empleo del profesional ecuatoriano.

Misión

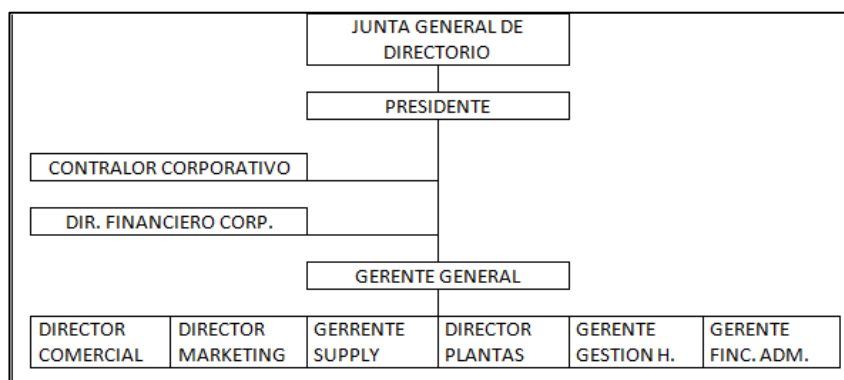
Mejoramos la calidad de vida de las personas mediante el desarrollo de productos innovadores. Trabajamos con gente comprometida con una ética común para un crecimiento rentable y sostenible.

Visión

Lograr que todos los trabajadores de PICA desarrollen la competencia liderazgo para impulsar el crecimiento de la empresa y su mantenimiento en un entorno altamente competitivo. Así como también, lograr el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores.

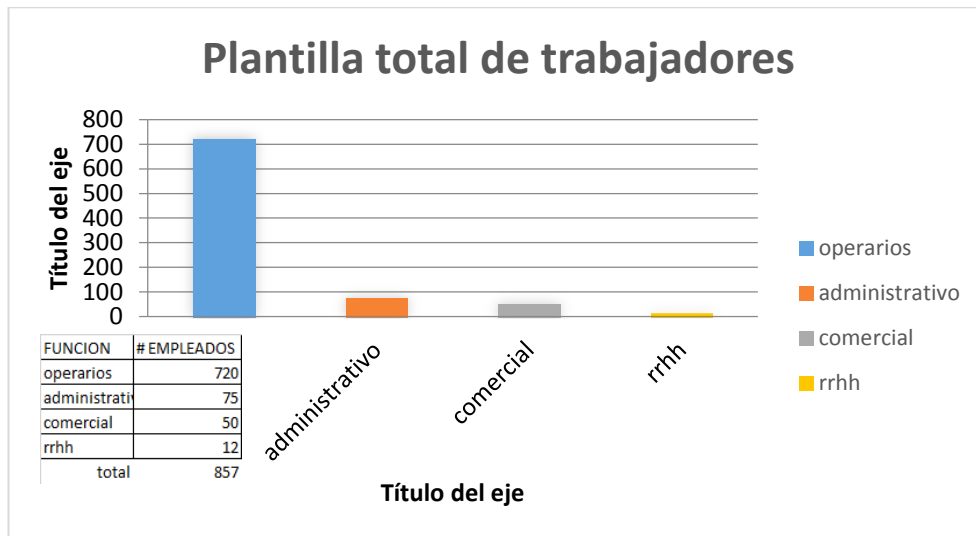
Estructura Organizativa.

Grafico 1 Estructura organizativa.



Fuente: datos de la empresa

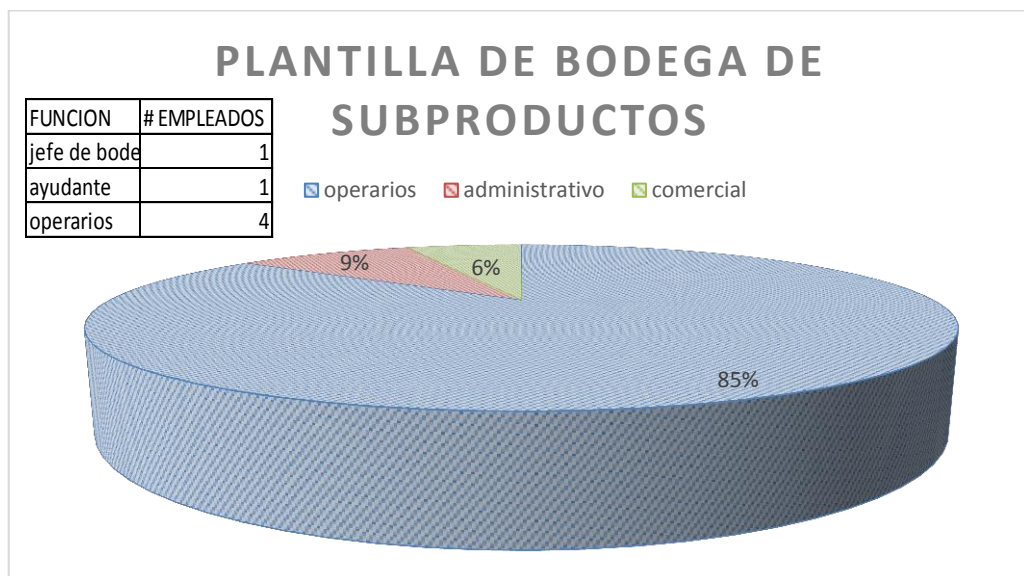
Grafico 2 Plantilla total de trabajadores



Fuente: Recursos humanos (2016)

Plantilla de trabajadores de la bodega de subproductos

Grafico 3 Estructura organizacional bodega subproductos



Fuente: Recursos humanos (2016)

Entre los principales clientes se encuentran de la línea de calzado:

- Tía; fue fundada el 29 noviembre de 1960, es una cadena de tiendas que ofrece productos de consumo hogareño y personal, especializada en ofertas innovadoras, temporadas o eventos, a través de una amplia cobertura nacional.
- corporación Favorita; fundada en 1976 es una empresa que se dedica a la autoservicios de las personas.
- Pycca; locales estratégicos ubicados en distintos sectores, estos son definidos como socios para la comercialización de los productos de la empresa.

Principales proveedores de la empresa

- Cartopel, industria comercializadora de cartones
- Ribel, empresa textil líder en elaboración de insumos para la confección tales como elásticos, reatas
- Izro, empresa especialista en la venta de insumos de costura, apliques, cintas y más.
- Coats, industrial es fabricante de hilo, haciendo y abasteciendo el hilo de alto rendimiento

Principales competencias de la empresa

Entre los principales competidores de la empresa en la línea de calzado son las empresas

- Venus
- Bunky
- iShoes
- Pony

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es considerada un concepto muy extenso usados es varios procesos de la investigación como lo afirma (Balluerka, 2002), siendo esto considerado como un conjunto de normas y reglas a elaborar para obtener observaciones generalizadas del sistema o fenómeno del objeto de estudio.

Para la realización del estudio de la problemática en la empresa se utilizaran varios tipos de investigación para poder cumplir con los objetivos propuestos en el presente tema por lo cual se utilizaran los tipos de investigación descriptiva, correlacionar y explicativa.

Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación presenta la cualidad del desarrollo de la metodología de la investigación, según (Sampieri, 2014), refiere que existen dos enfoques de la investigación que son el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo ambos procedentes del desarrollo de la investigación, referenciado esto se presentara la descripción de los enfoque en base al autor, que son los siguientes:

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es la recolección de la información numérica del desarrollo de la investigación conjuntamente con el análisis estadístico para medir el comportamiento del objeto de estudio.

Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo es el desarrollo de la investigación sin la medición de datos numéricos para la afirmación de las preguntas de investigación para su posterior interpretación.

Tipos de investigación

En la investigación existen tipos de investigación para el desarrollo de los estudios de la formulación del problema, existen varios tipos de investigación de los cuales se los presentara a continuación:

Investigación histórica:

La investigación histórica según lo afirma (bernal, 2005), es la investigación que estudia los diferentes sucesos del pasado, analizándolos de forma que se determine la relación con otros eventos de la época y con hechos del presente.

Investigación documental:

La investigación documental consiste en el análisis de la información presente sobre un determinado tema de estudio como lo afirma (bernal, 2005), con el objetivo de establecer relaciones y diferencias del conocimiento en lo que concierne al objeto de estudio.

Estudio de casos

Los estudios de casos según (bernal, 2005), es una modalidad investigativa que se aplica ampliamente con buenos resultados desde inicios del siglo XXI en diferentes áreas incluyendo la economía y la administración, el objetivo de este tipo de investigación es estudiar a profundidad una unidad de análisis específica.

Investigación experimental:

La investigación experimental según (bernal, 2005), es aquella que se la caracteriza en relación a los diseños del investigador ya que este actúa conscientemente sobre el objeto de estudio.

Investigaciones seccionales

Estas son aquellas en que la información se la recauda del objeto de estudio una única vez en un momento dado como son los casos de fotografías instantáneas del tema u objeto de estudio. Según (bernal, 2005).

Investigaciones longitudinales

La investigación longitudinal es referida como la investigación en que la información se la obtiene en distintos momentos durante un periodo determinado con el propósito de determinar variaciones en el tiempo, en comparación a la investigación seccional que solo se obtiene información en un solo momento como lo sostiene (bernal, 2005).

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria es captar una perspectiva de manera general del problema según lo refiere (bernal, 2005), siendo esto un paso general para poder determinar una explicación del objeto de estudio.

Investigación de tipo descriptiva

La investigación de tipo descriptiva busca especificar las propiedades y las características que se plantearan a análisis para sus estudio como lo

afirma (Sampieri, 2014). Por lo cual esta se aplicará este tipo de investigación ya que se describirá las características del problema.

Investigación de tipo correlacional

La investigación correlacional busca la relación que existe entre las variables de un problema presente como lo afirma, Sampieri (2014). Por lo cual este trabajo utiliza la investigación de tipo correlacional por que investigara las variables presentadas.

Investigación de tipo explicativa

La investigación de tipo explicativa está dirigida a responder las causas y los eventos del problema, y está enfocada en la redacción de la explicación del suceso de un problema y en base a qué condiciones se manifiesta. Como lo afirma, Sampieri (2014). Por lo cual ese trabajo utilizará ese tipo de investigación para explicar las causas y consecuencias del problema.

La presente investigación es de tipo explicativa y correlacional debido a que estas buscan explicar las causas del problema y relacionar aspectos o variables que lo han ocasionada como se muestra en la descripción de ambos tipos de investigación.

Población y muestra

Población

La población es la agrupación de todos los casos a estudiar que presentan una serie de especificaciones como lo afirma (Sampieri, 2014). Existen dos clases de agrupación de la población que son la población infinita y la población finita

Población infinita

Es aquella población estimada en la que no se conoce el número total y no se la puede contar

Población finita

Es aquella división de la población en que la estimación total de número, es conocido por el investigador

Tabla 2 Población

PERSONAL	CANTIDAD
JEFES DEL AREA DE BODEGA	8
TOTAL	8

Fuente: Elaboración propia

Mediante el cuadro se muestra que la población está conformada por los jefes del área de bodega de la empresa de lo cual, para el análisis de la información del tema por medio de las técnicas de investigación se verificara los resultados en base al problema de investigación.

Muestra

La muestra es el subgrupo de la población como lo afirma (Sampieri, 2014), para la selección de los datos y debe ser representativo de esta.

En la delimitación de la muestra existen varias divisiones los más representativo son el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico.

Muestreo probabilístico

El muestreo probabilístico es la muestra en que todos los miembros de la población pueden ser parte de la muestra mediante el desarrollo probabilístico.

Muestreo no probabilístico

Es la muestra en que los elementos de la población pueden ser elegidos en base a la elección o la influencia del investigador para el desarrollo de la investigación.

Mediante la fórmula se demuestra que el tamaño de la población a encuestar es el total de 56, pero de lo contrario se aplicara las encuesta a un total de 8 personas, estas están conformadas por los jefes que corresponden al área de bodega.

Fórmula:

Para el desarrollo de la muestra se utilizara la muestra de estimación de población finita como se la muestra a continuación:

$$n = \frac{z^2 p q n}{e^2(n - 1) + z^2 p q}$$

Dónde:

N = es el tamaño de la muestra;

Z = es el nivel de confianza;

p = es la variabilidad positiva;

q = es la variabilidad negativa;

N = es el tamaño de la población

e = Error de estimación

Tabla 3 Muestra

PERSONAL	CANTIDAD
JEFES DEL AREA DE BODEGA	8
TOTAL	8

Fuente: Elaboración propia

La muestra está conformadas por la totalidad de población debido a que este es el número total del personal seleccionado para el desarrollo de las encuestas para la investigación. El personal está conformado por los jefes del área de bodega de la empresa que lo conforman ochos personas de los cuales se les aplicara las encuestas.

Instrumentos de investigación

El método Delphi

El método es un tipo de método prospectivo como lo sostiene, (Llorens, 2005), siendo esto un estudio para obtener un consenso y derivar una conclusión las más confiable posible.

El desarrollo del estudio de la investigación con el presente método busca medir el estudio futuro del objeto de investigación para medir una evaluación para el desarrollo de las interacciones.

Observación

La observación es la visualización científica previamente planeada y controlada de los datos o fenómenos de investigación o la población que se estudie en relación a los acontecimientos sucedidos de los mismos.

Encuesta

Las encuestas o cuestionarios son los más utilizados en el desarrollo de la investigación ya sea cualitativa o cuantitativa como lo afirma (Sampieri, 2014), en la cual esta consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Entrevista

Las entrevistas es el intercambio de información entre una personal y el entrevistador, como lo afirma (Sampieri, 2014), por medio de la aplicación de la entrevista para la construcción de la información del tema de estudio para su comprensión de su significado.

Ficha de observación

La ficha de observación es un instrumento de investigación que se basa en la búsqueda de hechos sobresalientes, en este tipo de investigación el observador encargado evalúa el comportamiento del problema identificado.

Esta metodología separa las circunstancias en las que se observa un hecho y las razones de su aparición, enfocándose principalmente en hechos o causas de la naturaleza del problema.

Focos group

Este instrumento está conformado por grupos de personas que son reunidas para el cambio de información sobre los aspectos de un problema cabe considerar, que el propósito principal es recaudar

información sobre el tema de interés o problema a describir mediante una planificación y normas para el desarrollo del proceso.

El fichaje

Es considerada como una técnica en la investigación científica que se basa en el análisis documental que sirve para registrar y recopilar datos o ideas que puedan ser de utilidad para agrupar datos de la información de un problema de investigación, de modo que como auxiliar investigativo este instrumento permite al investigador ahorrar recursos debido a que la mayor parte de la información de la investigación esta almacenada en este instrumento.

Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es la demostración de un gráfico de barras en el que se enumera en un orden descendente de izquierda a derecha los valores estadísticos de un problema o la causas de un problema de investigación.

Este instrumento puede ser utilizado por un investigador para analizar las causas, verificar resultados y planear una mejora para la solución de un problema investigativo.

Mencionada los diferentes instrumentos de investigación se describe que se aplicarán los instrumentos de investigación denominados como las encuestas para explicar las situaciones problemáticas de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

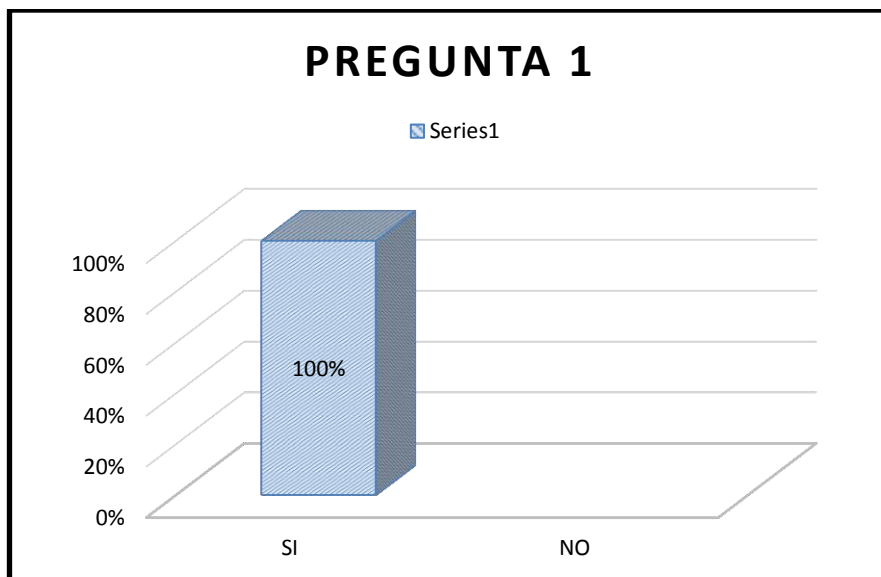
1.- ¿La empresa cuenta con servicio contratado de manufactura externa?

Tabla 4 Servicio contratado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	8	100%
NO		
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 4 Servicio contratado



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En base a la encuesta se demuestra que el 100% la población a la que se la aplicó conoce que la empresa cuenta con servicio contratado de outsourcing.

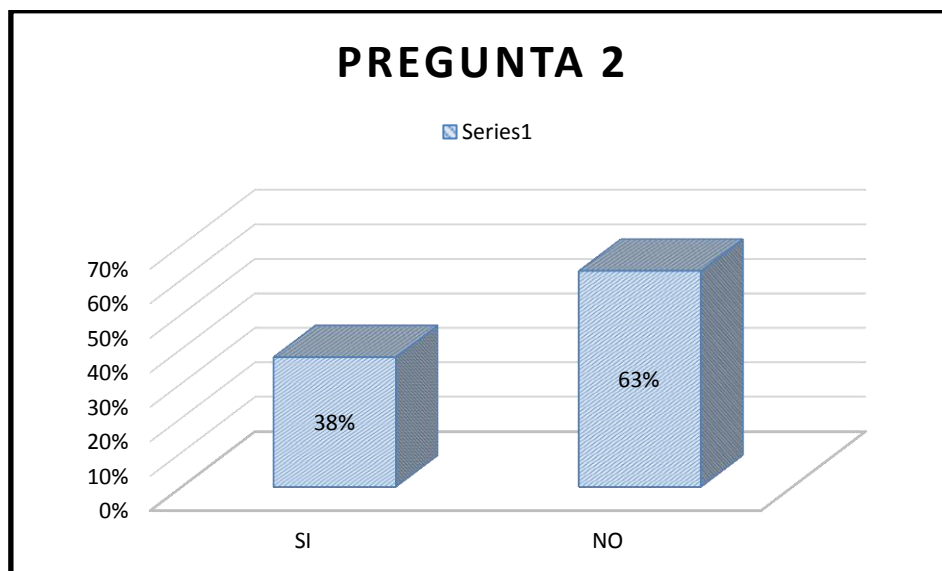
2.- ¿El servicio contratado de manufactura externa cumple con todas las expectativas?

Tabla 5 Cumplimiento del servicio contratado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	3	38%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 5 Cumplimiento del servicio contratado



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Se obtuvo como resultado de la encuesta que el 38% de las personas encuestadas demuestran que el servicio cumple las expectativas mientras que el 63% de la población afirman que el procesos contratado de outsourcing no cumple con las expectativas planteadas para el área de bodega de la empresa.

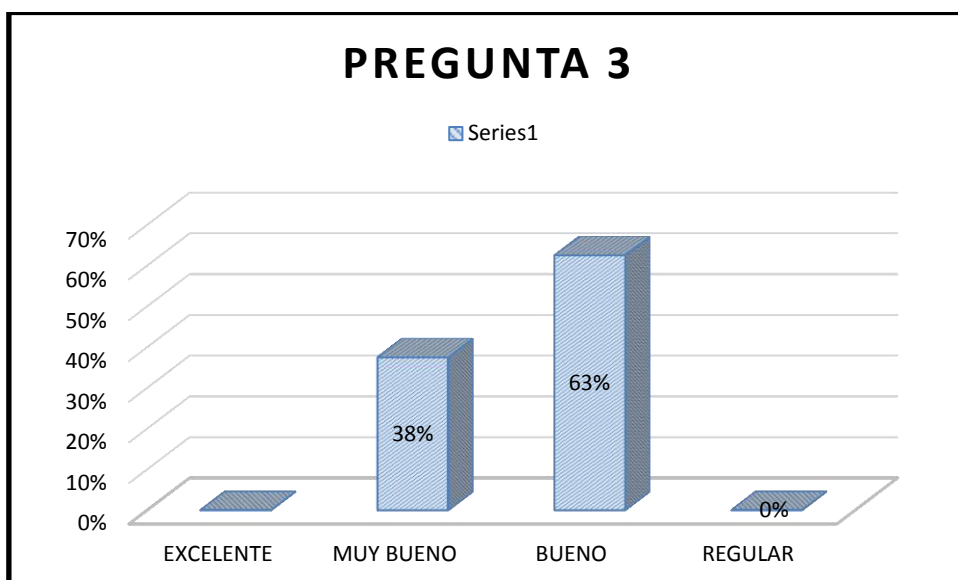
3.- ¿Cómo califica el servicio de manufactura externa de la empresa contratada?

Tabla 6 Calificación del servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
EXCELENTE		0%
MUY BUENO	3	38%
BUENO	5	63%
REGULAR		0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 6 Calificación del servicio



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En esta pregunta se obtuvo como resultado que la población no demuestra un total en los resultados como lo demuestras la tabla que dio como resultado que el 38% de la población lo califico como muy bueno y el 63% lo atribuyo como un buen servicio.

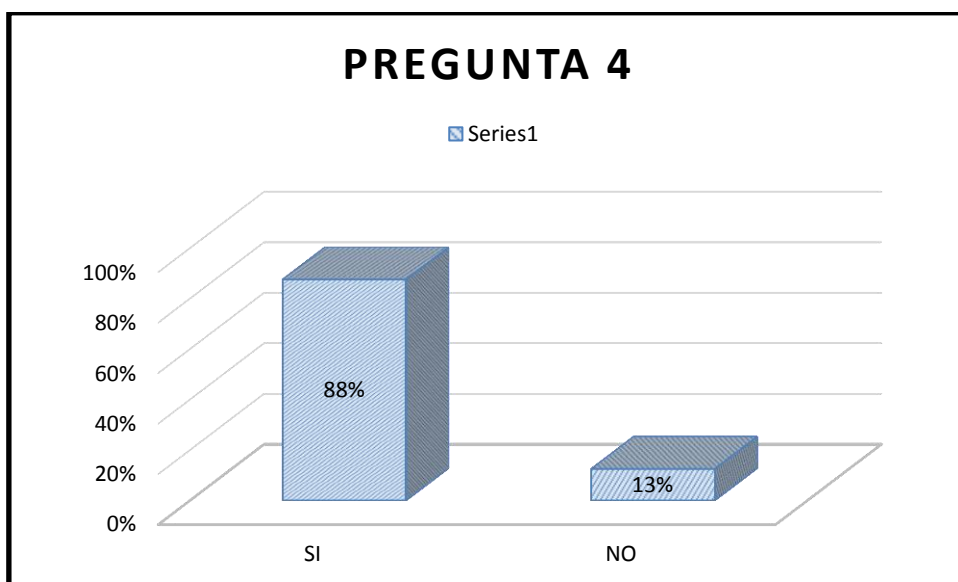
4.- ¿En la planificación interna de la empresa se incluye a los servicios contratados?

Tabla 7 Planificación interna

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	7	88%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 7 Planificación interna



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Los gráficos de esta pregunta demuestran que los servicios contratados de outsourcing como lo afirma el 88% de total de las personas encuestadas afirman que el servicio se incluye en la planificación interna ocasionando esto problemas en los problemas de la planificación interna en el área de bodega de la empresa.

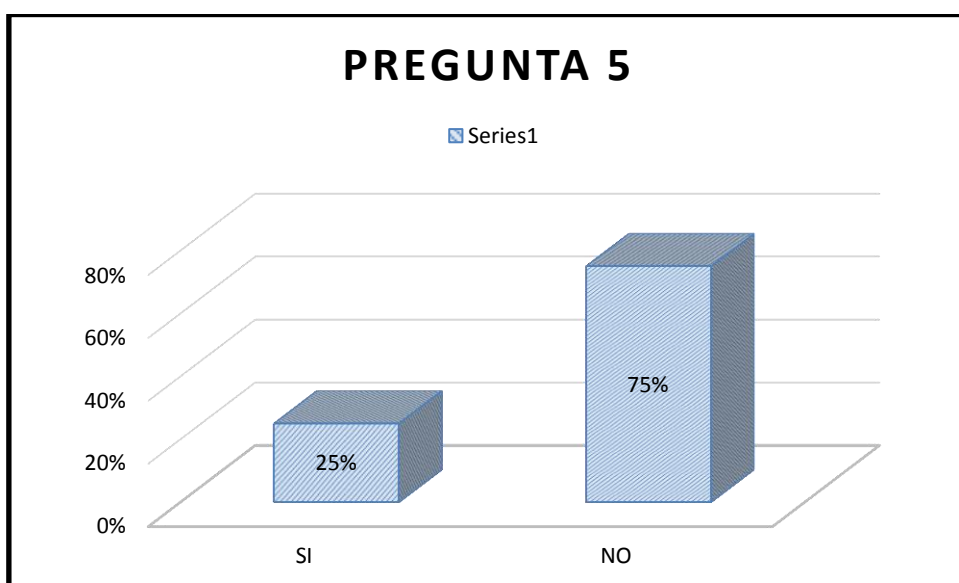
5.- ¿El servicio de outsourcing afecta a las actividades de planificación?

Tabla 8 Servicio de Outsourcing

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 8 Servicio de Outsourcing



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Los gráficos dieron como resultado que el 25% demuestran que no toda la población como esta en el gráfico que se dio como resultado que la totalidad de la población que no representa el 100% presenta que los aspectos a los servicios contratados en afectan en menor medida a la empresa.

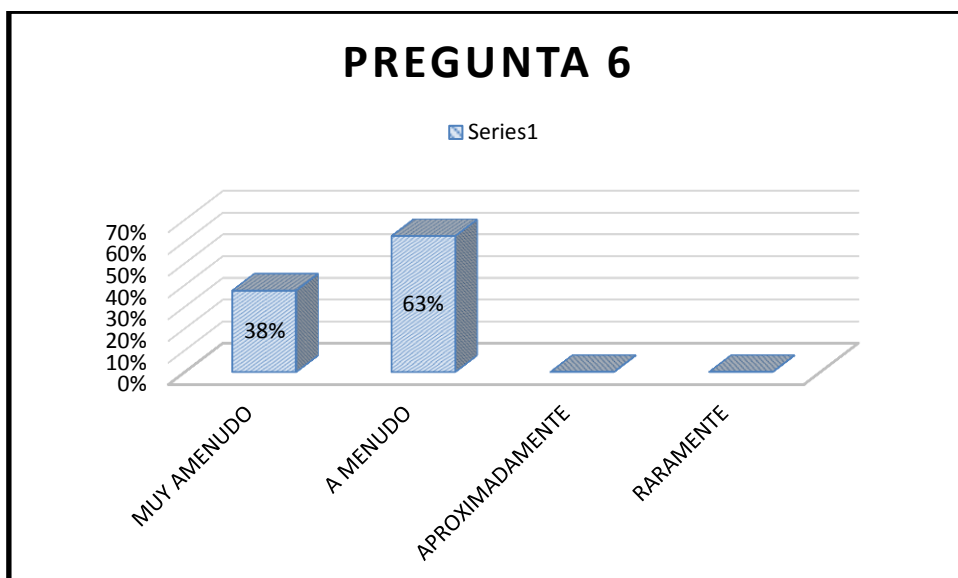
6.- ¿Con que frecuencia se contrata el servicio de manufactura?

Tabla 9 Contrato de manufactura

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
MUY A MENUDO	3	38%
A MENUDO	5	63%
APROXIMADAMENTE		0%
RARAMENTE		0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 9 Contrato de manufactura



Fuente: Elaboración propia

Análisis

La población afirma que el servicio de la empresa para los procesos de manufactura es contratado frecuentemente para el desarrollo de varios procesos.

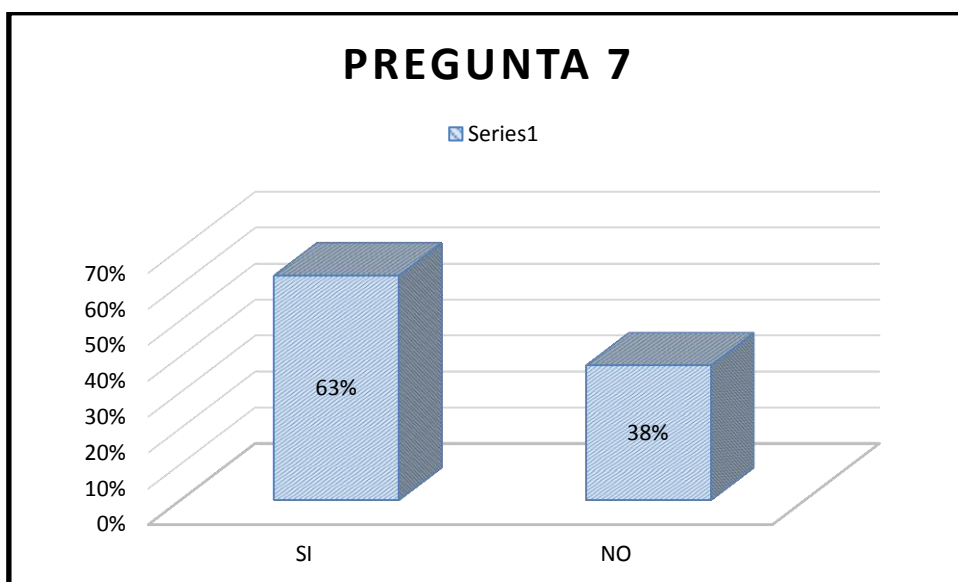
7.- ¿Se han presentado problemas en la contratación del servicio de manufactura?

Tabla 10 Servicio de manufactura

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	5	63%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 10 Servicio de manufactura



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Se demuestra que en base a las personas encuestadas en la empresa, se dio como resultado que el 63% afirma la existencia de posibles problemas en lo que se respecta a los servicios contratado de manufactura externa, mientras que el 38% deduce que no, en lo cual se presentará una propuesta para mejorar los problemas presentados.

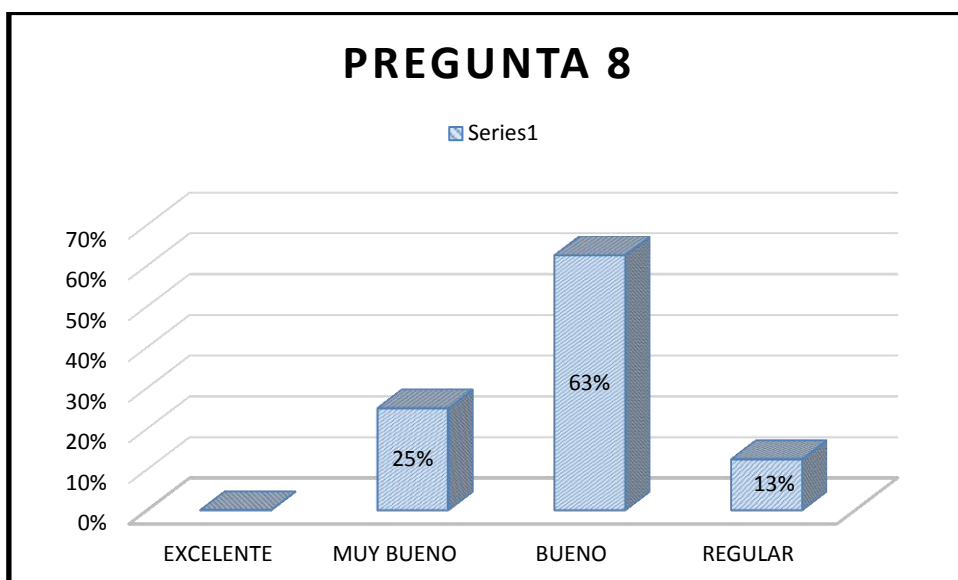
8.- ¿Cómo califica el cumplimiento de los tiempos de entrega de los proveedores?

Tabla 11 Tiempos de entrega

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
EXCELENTE		0%
MUY BUENO	2	25%
BUENO	5	63%
REGULAR	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 11 Tiempos de entrega



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como se puede apreciar en los gráficos no todas las personas de las encuestadas califican al proceso del cumplimiento de los tiempos de entrega del proveedor como un buen proceso como se demuestran en los resultados para la opción muy bueno representa el 25% para la opción bueno 63% y para la opción regular 13% siendo respuestas muy variables del para la calificar el servicio en lo cual este aspecto se tiene que presentar mejoras.

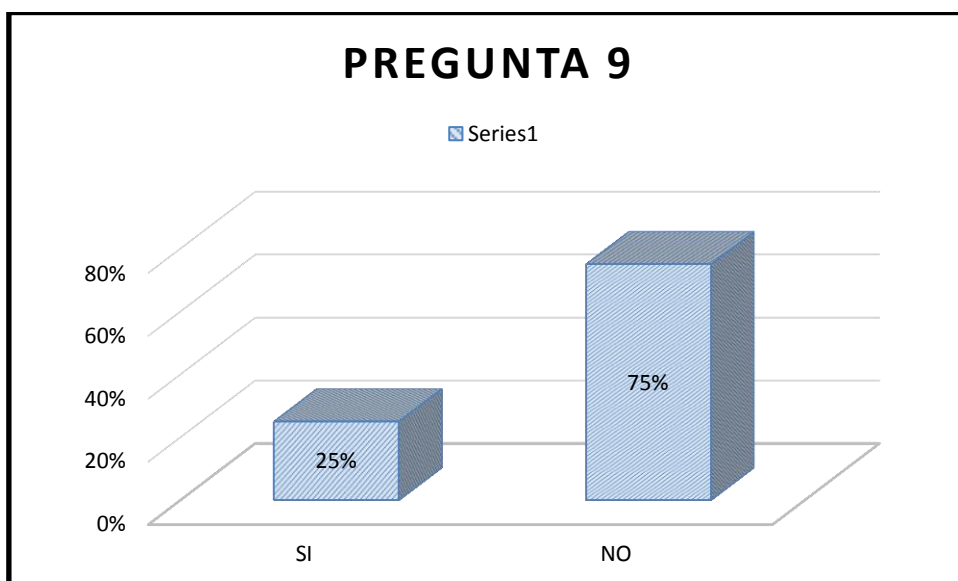
9.- ¿El servicio del proveedor conoce la planificación de la empresa?

Tabla 12 Servicio del proveedor

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 12 Servicio del proveedor



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Los resultados de las encuestas demuestran que el 25% afirma que el proveedor de manufactura externa conoce la planificación interna de la empresa, siendo así un aspecto que se a mejorar en relación a la planificación interna en esta temática.

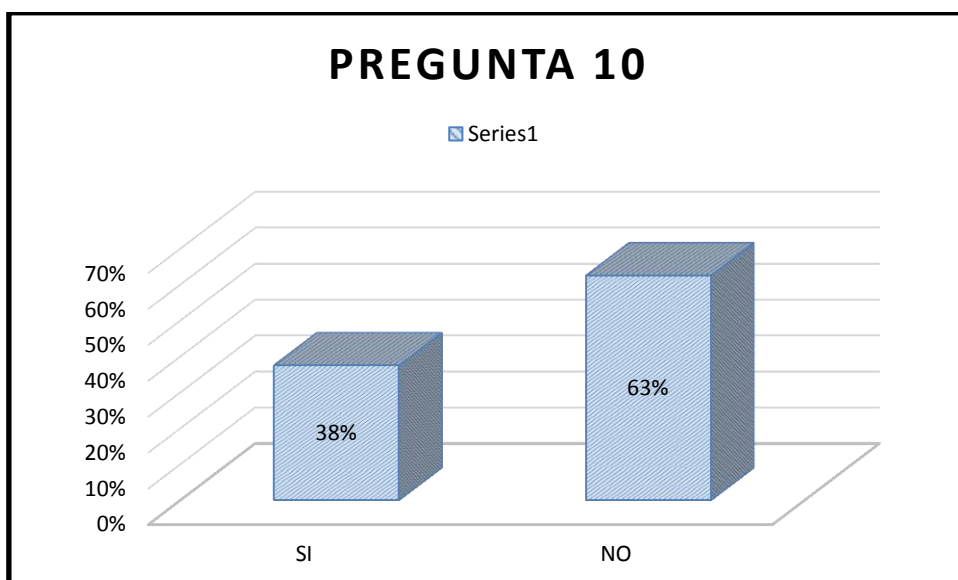
10.- ¿En la planificación de la empresa la contratación de manufactura externa afecta al desarrollo de los procesos internos?

Tabla 13 Desarrollo de los procesos internos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	3	38%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 13 Desarrollo de los procesos internos



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Se demuestra que el 38% de las personas aplicadas a la encuesta concluyen que la contratación de manufactura afecta a los procesos internos en lo que se refiere a la planificación interna de la empresa.

Plan de mejora

Objetivo de mejora: el objetivo de mejora de la planificación de la contratación del servicio de manufactura externa para la empresa en el área de bodega es la proponer un mejor control en la contratación de servicios de los proveedores de manufacturas de manera que no afecte a la planificación interna de la empresa como se lo demuestra en las encuesta aplicada a los jefes del área de bodega.

La propuesta desarrolla que los procesos de la planificación interna de la empresa en lo que corresponden al área de bodega sean ejecutados sin la intervención de un personal externo de manera que se presenten resultados no esperados o no planeados.

De esta manera misma se aspira que los resultados en la planificación de la empresa sean planteados por el personal correspondiente de la empresa sin la intervención de terceros.

Tabla 14 Plan de mejora

Oportunidad de mejora:	Mejorar los aspectos de la planificación interna en el área de las bodega de la empresa Pica plásticos Industriales
Meta:	Lograr mejores aspectos en la relación de la planificación y los servicios contratados de los proveedores externos
Responsables:	Jefes del área de bodega

#	¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
1	Realizar un sistema de políticas para las actividades de los servicios contratados de la manufactura externa de la empresa.	Personal del área de gerencia de la empresa.	Diseñando o implementando normas para el desarrollo de actividades en relación a los procesos internos de la empresa.	La necesidad de mejorar la planificación interna de la empresa sin la intervención de terceras personal o proveedores de servicio de manufactura externa.	Área de bodega de la empresa	A partir del septiembre del 2017 .
2	Contratación de nuevos proveedores para el servicio de manufactura externa.	Jefes del área de bodega de la empresa.	Elaborando un presupuesto de los costos de los precios de los proveedores para la contratación de nuevos proveedores para la selección de la función externa para la empresa.	Por la necesidad de la relación que existe en la planificación interna de la empresa con los proveedores externos.	Área de bodega de la empresa	A partir del periodo del 2018

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- El servicio del proveedor externo de la empresa de manufactura externa se concluye que su actividad afecta a los procesos de la planificación interna por su actividad que se integra laboralmente a la misma como se demuestra en los gráficos.
- Los procesos de los servicios de manufactura externa en la empresa en lo que se refiere a la planificación interna se mejoraran los procesos en base al cumplimiento del desarrollo de la propuesta que arroje como resultado una planificación eficiente.
- Se demuestra por medio del problema de investigación y los resultados de la investigación que se obtuvo como resultados que el si existe una relación de la planificación y los servicios contratados de la empresa por lo cual mediante el desarrollo de la investigación se cumplió el objetivo de la investigación como se lo determino como el plan para la mejora de para la contratación de proveedores externos.

Recomendaciones

- Revisión de los procesos o actividades de los servicio contratados para que estos no influyan en los procesos internos de la empresa.
- La planificación interna de la empresa como un proceso fundamental para la determinación de objetivos y metas se debe desarrollar internamente sin la implementación de procesos de personas externa de la empresa.

Bibliografía Consultada

- ALMEIDA, M. A. (2014). *LOS SECRETOS DEL OUTSOURCING, SEIS SOMBREROS PARA GOBERNAR UN SERVICIO*.
- Balluerka, N. (2002). *Diseños de investigación experimental en psicología*. Barcelona, España: Pearson Educación.
- Bautista, N. (2015). *Outsourcing: Prestación de servicios de personal y sus implicaciones en materia de seguridad social*. Mexico : Instituto Mexicano de contadores Públicos.
- Beltrán, E. (2002). *Desafíos y oportunidades de las PYMES salvadoreñas: construyendo una agenda de desarrollo*. FUNDES.
- bernal, c. a. (2005). *Metodología de la Investigación*. Villahermosa, Mexico: Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Bernardez, M. (2007). *Desempeno Organizacional: Mejora, Creacion E Incubacion De Nuevas Organizaciones*. Bloomington, Estados Unidos: AuthorHouse.
- Canals, C. (2006). *Documentos de Economia "la Caixa"*. barcelona, España: la Caixa.
- Candelario, J. E. (Noviembre de 2016). Propuesta de mejora para el almacenamiento de la bodega de subproductos en la planta de calzado de la empresa. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Recuperado el 20 de Julio de 2017
- Carro, J. R. (2008). *Outsourcing.: Saque el máximo partido de sus proveedores*. La Coruña: Netbiblo.
- Logistica Outsourcing. (21 de Abril de 2016). *Logistica Outsourcing*. Recuperado el 8 de Abril de 2017, de <http://logisticaoutsourcing.blogspot.es>:

<http://logisticaoutsourcing.blogspot.es/1461262301/historia-del-outsourcing/>

Longenecker, J. G. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. Mexico: Cengage Learning Editores,.

Martínez, O. (2012). *Portal de Gerencia*. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de Portal de Gerencia: <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Outsourcing/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Outsourcing.pdf>

Navarro, E. d. (2003). *Manual de outsourcing informático*. Madrid: Diaz de Santos.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico, Mexico: McGraw-Hill.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Urcola, J. (2000). *Factores clave de dirección: orientados a la obtención de resultados*. Madrid, España: Esic.

Anexos

Anexo 1

Encuesta

Formato de encuestas

1.- ¿La empresa cuenta con servicio contratado de manufactura externa?

Si

No

2.- ¿El servicio contratado de manufactura externa cumple con todas las expectativas?

Si

No

3.- ¿Cómo califica el servicio de manufactura externa de la empresa contratada?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

4.- ¿En la planificación interna de la empresa se incluye a los servicios contratados?

Si

No

5.- ¿El servicio de outsourcing afecta a las actividades de planificación?

Si

No

6.- ¿Con que frecuencia se contrata el servicio de manufactura?

Muy a menudo

A menudo

Aproximadamente en la mitad de los casos

Raramente

7.- ¿Se han presentado problemas en la contratación del servicio de manufactura?

Si

No

8.- ¿Cómo califica el cumplimiento de los tiempos de entrega de los proveedores?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

9.- ¿El servicio del proveedor conoce la planificación de la empresa?

Si

No

10.- ¿en la planificación de la empresa la contratación de manufactura externa afecta al desarrollo de los procesos internos?

Si

No

Anexo 2

Fotos









PLANT 90
NAT

38mts
55kg

PLANT 90
NAT

43mts
62kg

PROHIBO
FUMAR



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: "Plan de mejora para el servicio contratado de la manufactura externa de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. Ubicada en la ciudad de Guayaquil a partir del periodo 2017", presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye el servicio contratado que brinda los proveedores de producto de manufactura externa en el cumplimiento de la planificación de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. a partir del periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:


Ramírez Barbecho Geovanny Fernando

Tutora:

Mg. Mireya Stefania Zúñiga Delgado

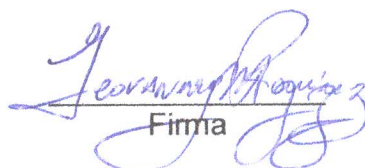
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS TITULACIÓN



Yo, Geovanny Fernando Ramírez Barbecho en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Plan de mejora para el servicio contratado de la manufactura externa de la empresa Pica Plásticos Industriales C.A. Ubicada en la ciudad de Guayaquil a partir del período 2017, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Geovanny Fernando Ramírez Barbecho
Nombre y Apellidos del Autor


Firma

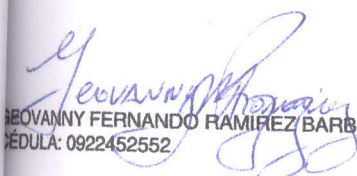
No. de cedula: 092245255-2

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más.




DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901056D02478

ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA , comparece(n)
GEOVANNY FERNANDO RAMIREZ BARBECHO portador(a) de CÉDULA 0922452552 de nacionalidad ECUATORIANA,
mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de
COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE
AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos
los actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de
lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del
artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede,
sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 13 DE
SEPTIEMBRE DEL 2017, (16:37).


GEOVANNY FERNANDO RAMIREZ BARBECHO
CÉDULA: 0922452552




NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES
NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0922452552

Nombres del ciudadano: RAMIREZ BARBECHO GEOVANNY FERNANDO

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 25 DE ENERO DE 1982

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: SANCHEZ PIEDRAHITA CHERYL SUSANA

Fecha de Matrimonio: 17 DE AGOSTO DE 2004

Nombres del padre: RAMIREZ CHAVEZ JUAN DE DIOS

Nombres de la madre: BARBECHO GUZNEY SARA GLADYS

Fecha de expedición: 13 DE JULIO DE 2015

Información certificada a la fecha: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Emisor: LILIANA ALEJANDRA PEREZ MORAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAS -
GUAYAQUIL

de certificado: 176-053-64676



176-053-64676

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CEDULACION



CECULA DE CIUDADANIA N. 092245255-2

APELLIDOS Y NOMBRES
**RAMIREZ BARBECHO
GEOVANNY FERNANDO**

LUGAR DE NACIMIENTO
**QUAYAS
QUAYAQUIL
PEDRO CARBO CONCEPCION**

FECHA DE NACIMIENTO **1982-01-25**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **M**

ESTADO CIVIL **CASADO**
**CHERYL SUSANA
SANCHEZ PIEDRAHITA**



INSTRUCCION **BACHILLERATO** PROFESION/OCCUPACION **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
RAMIREZ CHAVEZ JUAN DE DIOS

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
BARBECHO GUTIERREZ SAFA GLADYS

LUGAR Y FECHA DE EXPECION
**QUAYAQUIL
2015-07-13**

FECHA DE EXPIRACION
2025-07-13

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
SECRETARIO GENERAL

REPUBLICA DEL ECUADOR

CERTIFICADO DE VOTACION
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

022
JUNTA No

022 - 090
NUMERO

0922452552
CECULA

RAMIREZ BARBECHO GEOVANNY FERNANDO
APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS
PROVINCIA

QUAYAQUIL
CANTON

OLMEDO/SAN ALEJO
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCION: 3

ZONA:





ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USUFRAGO EN LAS ELECCIONES GENERALES

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRAMITES PUBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
PRESIDENTE DE LA JUNTA

DILIGENCIA: Esta fotocopia es igual al documento original que se me exhibe en UNA fojas útiles, el mismo que le fue devuelto al interesado, quedando en mi archivo la fotocopia respectiva.

13 SEP 2017

Doy Fé.- Guayaquil,

[Signature]
Ab. Rodrigo Morán Nuñez
NOTARIA 56

Urkund Analysis Result

Analysed Document: tema trabajo final Geovanny 2 (ULTIMO) 01- 08- 2017.docx
(D29980955)
Submitted: 2017-08-03 22:47:00
Submitted By: szuniga@bolivariano.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

B Proyecto Jorge Eduardo Arana Candelario Aso 15-16.docx (D27082864)
<http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/07/MandatoConstituyente08.pdf>
<http://www.pica.com.ec/nosotros>

Instances where selected sources appear: