



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación para la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLAN DE MEJORA PARA LA ORGANIZACIÓN ENTREGA  
DE VIVIENDAS PARA DISMINUIR LOS TIEMPOS DE  
TRABAJO, EN COMPAÑÍA DE EQUIPAMIENTO RER.**

**Autor: Moreta Delgado Francisco Xavier**

**Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios por cuidar de mí en este duro camino, a mis padres Marcelo y Ana, ya que ellos me dieron la vida, por su apoyo incondicional.

**Moreta Delgado Francisco Xavier**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa e hijos y amigos por el apoyo y el tiempo brindado durante todo este camino que he transitado para culminar una meta más en mi vida, porque sin su ayuda no hubiera llegado a este momento tan especial para mí.

**Moreta Delgado Francisco Xavier**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema: Plan de mejora para la organización de entrega de viviendas para disminuir los tiempos de trabajo, en compañía de equipamiento RER. y problema de investigación: ¿Cómo contribuir a la organización en el proceso de entrega de viviendas, para disminuir los tiempos de trabajo en la Compañía de Equipamiento RER, en las ciudadelas del norte de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?, presentado por Moreta Delgado Francisco Xavier como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

**Egresado:**

Moreta Delgado Francisco Xavier

**Tutor:**

Simón Alberto Illescas Prieto



### CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Moreta Delgado Francisco Xavier** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de mejora para la organización de entrega de viviendas para disminuir los tiempos de trabajo, en compañía de equipamiento RER.** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en 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.*

Moreta Delgado Francisco Xavier

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 1717985079



Factura: 002-004-000008534



20190907004D00100

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190907004D00100**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE TANYA ELIZABETH GUTTLER AVILA de la NOTARÍA CUARTA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 01424-DP09-2019-SJ, comparece(n) FRANCISCO XAVIER MORETA DELGADO portador(a) de CÉDULA 1717985079 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en DURÁN-ELOY ALFARO, POR SÚS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo 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. DURÁN-ELOY ALFARO, a 28 DE FEBRERO DEL 2019, (8:40).

  
FRANCISCO XAVIER MORETA DELGADO  
CÉDULA. 1717985079



NOTARIO(A) SUPLENTE TANYA ELIZABETH GUTTLER AVILA  
NOTARÍA CUARTA DEL CANTÓN DURÁN-ELOY ALFARO

AP: 01424-DP09-2019-SJ





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA N. 171798507-9

APellidos y Nombres: MORETA DELGADO FRANCISCO XAVIER

Lugar de nacimiento: PICHINCHA QUITO SANTA PRISCA

Fecha de nacimiento: 1984-12-24

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Estado civil: CASADO

Lozena Alexandra Guerrero Valenzuela

INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

Val: 44V4444

Apellido y Nombres del Padre: MORETA GUDIÑO JORGE MARCELO

Apellido y Nombres de la Madre: DELGADO TISALEMA ANA BEATRIZ

Lugar y Fecha de Expedición: DURAN 2017-12-12

Fecha de Expiración: 2027-12-12

Notario: Ab. Ernesto X. Pazos Santana



CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2019

068 JUNTA N.º

068 - 309 NÚMERO

1717985079 CÉDULA

MORETA DELGADO FRANCISCO XAVIER APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS PROVINCIA

DURAN CANTÓN

ELOY ALFARO / DURAN PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: ZONA 1

DILIGENCIA DE AUTENTICACIÓN  
AB. ERNESTO X. PAZOS SANTANA  
Notario Cuarto del Cantón Durán  
DOY FE que la presente fotocopia conforma el  
documento original que se exhibe

Durán, 28 FEB 2019

Ab. Ernesto X. Pazos Santana  
Notario Titular Cuarta  
Cantón Durán

*Tanya E. Guttler Avila*  
Ab. Tanya E. Guttler Avila  
NOTARIA SUPLENTE CUARTA DURÁN  
RESOLUCIÓN 224 - 2015

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación para la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Plan de mejora para la organización entrega de viviendas para disminuir los tiempos de trabajo, en compañía de equipamiento RER.

**Autor:** Moreta Delgado Francisco Xavier

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**RESUMEN**

Dado al problema existente en la entrega de viviendas en las urbanizaciones al norte de la ciudad de Guayaquil, provocando el malestar a sus propietarios, se creó un plan de mejora para la organización entrega de viviendas para disminuir los tiempos de trabajo, en compañía de equipamiento RER, el mismo que se tomara como objetivo principal. Con los métodos que se usaran presenta una visión general del problema en la entrega de viviendas y muestra de manera más real las falencias existentes en el proceso, al encontrar y obtener una visión general del problema , esta técnica ayuda a complementar la anterior buscando sus causas a base de la entrevista y la encuesta y estas con sus respectivos instrumentos como son el formulario y el cuestionario mejorara la entrega de viviendas y con este plan saldrá beneficiado los propietarios y la empresa.

Entrega

Vivienda

Tiempos

Trabajo



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación para la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Plan de mejora para la organización entrega de viviendas para disminuir los tiempos de trabajo, en compañía de equipamiento RER.

**Autor:** Moreta Delgado Francisco Xavier

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**ABSTRACT**

Given the existing problem in the delivery of housing in the urbanizations north of the city of Guayaquil, causing discomfort to their owners, an improvement plan was created for the organization of housing delivery to reduce work times, in the company of equipment RER, the same that will be taken as the main objective. With the methods that are used, it presents an overview of the problem in the delivery of housing and shows more real flaws in the process, to find and get an overview of the problem, this technique helps to complement the previous search for its causes based on the interview and the survey and these with their respective instruments such as the form and the questionnaire will improve the delivery of housing and with this plan will benefit the owners and the company.

Delivery

Housing

Times

Work

## ÍNDICE

<b>Contenido:</b>	<b>Páginas:</b>
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	v
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
ÍNDICE .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
Planteamiento del Problema .....	1
Ubicación del Problema en un Contexto. ....	3
Situación Conflicto. ....	5
Delimitación del Problema. ....	7
Formulación del Problema. ....	7
Variables de Investigación. ....	7
Objetivos Generales .....	7
Objetivos Específicos .....	7

Interrogantes de la Investigación.....	7
Justificación e Importancia. ....	8
Aspectos que justifican la investigación .....	9
Viabilidad de la Investigación .....	9
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
Antecedentes Históricos. ....	11
Procesos Administrativos.....	11
Tiempos de Trabajo.....	15
Antecedentes Referenciales. ....	19
Fundamentación Legal.....	22
Variables de la Investigación.....	26
Definiciones Conceptuales. ....	26
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>31</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>31</b>
Datos de la Empresa. ....	31
Visión. ....	31
Misión.....	31
Logo de la Empresa.....	32
Organigrama .....	32
Descripción de actividades de los colaboradores.....	33
Diseño de Investigación.....	33
Tipos de Investigación.....	33
Población y Muestra. ....	34
Interpretación.....	35
Muestra. ....	36
Tipos de muestra.....	37

La entrevista.....	37
La encuesta.....	38
Procedimientos de la Investigación.....	38
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>39</b>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	39
Aplicación a las técnicas e instrumentos.- Encuesta.....	39
Entrevista realizada a Clientes de las Urbanizaciones Privadas del norte de la ciudad de Guayaquil.....	49
Análisis e interpretación de la Entrevista.....	50
Plan de Mejoras en organización de entregas de viviendas.....	51
Componentes del Plan de Mejora .....	52
Objetivo del Plan de Mejora en organización de entregas de viviendas.....	52
Contribuir con el liderazgo democrático .....	53
Plan de Mejoras.....	54
Recursos Económicos.....	55
Conclusiones.....	56
Recomendaciones .....	57
<b>Bibliografía.....</b>	<b>58</b>
<b>Linkografía. ....</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Paginas:</b>
Gráfico 1. Lo que constituye en las Organizaciones.....	5
Gráfico 2. Necesidades e interés .....	39
Gráfico 3. Incentivos / Reconocimientos.....	40
Gráfico 4. Oportunidades de Crecimiento .....	41
Gráfico 5. Comunicación .....	42
Gráfico 6. Relación Laboral.....	43
Gráfico 7. Remuneración Laboral .....	44
Gráfico 8. Instrumentos Necesarios .....	45
Gráfico 9. Condición Laboral .....	46
Gráfico 10. Motivación .....	47
Gráfico 11. Actitud Positiva .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Paginas:</b>
Tabla 1.	
Cuadro Comparativo.....	6
Tabla 2.	
Prototipos .....	34
Tabla 3.	
Universo.....	36
Tabla 4.	
Procedimiento.....	37
Tabla 5.	
Necesidades e Interés.....	39
Tabla 6.	
Incentivos / Reconocimientos.....	40
Tabla 7.	
Oportunidades de Crecimiento .....	41
Tabla 8.	
Comunicación .....	42
Tabla 9.	
Relación Laboral.....	43
Tabla 10.	
Remuneración Laboral .....	44
Tabla 11.	
Instrumentos Necesarios .....	45
Tabla 12.	
Condición Laboral .....	46
Tabla 13.	
Motivación .....	47
Tabla 14.	
Actitud Positiva .....	48

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Heráclito de Éfeso señalaba, con genial acierto indica. Cualquier sistema vive un entorno cambiante, y tiene que adaptarse, esa adaptación de hecho significa cambio. Las empresas siempre han vivido en entornos cambiantes. Para la mejora tanto de sus tiempos y de la organización que maneje cada departamento.

La necesidad del hombre de mejorar día a día ha estado presente en todos los estadios de la evolución humana, es así como los seres primitivos desarrollaron herramientas aptas para la caza, el vestuario y la alimentación. Todo ello con la firme intención de incrementar su nivel de vida.

Lo realmente importante aquí es la continuidad de mejora que se le dio a los procesos cotidianos de la vida primitiva, y es allí donde el mejoramiento continuo condujo al desarrollo de técnicas para la caza y la evolución de armas tales como la lanza o el mazo, instrumentos que surgieron a partir de la necesidad básica de la alimentación, que además facilitaron sus labores diarias.

No conformes con ello optimizaron cada recurso con el que se contaba en la época, de tal forma que el cazar un animal no solo proporcionaba alimento sino tal vez permitía cubrir sus cuerpos y protegerse de las inclemencias del clima, propias de la época.

Así pues las necesidades humanas han ido cambiando, y de la misma manera, la forma como el ser humano debe enfrentarlas, es aquí donde la

creatividad y la innovación del hombre juega un papel muy importante en el que se involucran todos los esfuerzos y recursos disponibles para el logro de los objetivos propuestos.

Teóricos como Abraham Maslow, y Ludwing Von Bertalanffy fueron intérpretes y visionarios de la importancia que tendría el mejoramiento continuo en los tiempos actuales. Para el primero; la motivación es primordial en el desarrollo de las personas, y se consigue a través de la satisfacción de las necesidades; en donde se espera que el ser humano consiga mayores grados de desempeño motivado por la obligación de mejorar constantemente.

De la misma manera Bertalanffy plantea un concepto mucho más cercano al mejoramiento continuo, en el cual se evidencia cómo el resultado de un proceso depende tanto de los insumos que ingresen a él, como de su autorregulación y mejora constante<sup>2</sup>. Es así como la motivación constante y el pensamiento sistémico conduce al mejoramiento continuo, La motivación como vehículo y el enfoque sistémico administrativo como la necesidad de interrelacionar elementos de forma dinámica.

Podría citar varios ejemplos, en los cuales el Kaizen ha sido un factor determinante en el éxito empresarial. Uno de ellos es la compañía Toyota Motor, que ha llegado a ocupar el octavo puesto entre las empresas más importantes del mundo, en primera instancia por que en el año 2002 generó 264,096 empleos directos, es decir, el 9.36% de los desempleados en Colombia para el mismo año. Y en segunda, por que logró ingresos de 131,754.2 millones de dólares para el año 2002, cuando el PIB de Colombia para el periodo del 2002 fue de 80,475 millones de dólares; Así mismo en el año 2003 ocupó el lugar número once dentro del ranking de las empresas más valiosas del mundo, con un patrimonio de 20.78 billones de dólares, dando a entender que el mejoramiento organizacional dentro de una empresa sirve para el progreso de la misma y catapultarse a la excelencia. (Gestiopolis, 2005)

## **Ubicación del Problema en un Contexto.**

Colombia es un país subdesarrollado y como la mayoría de países en esta situación tiene un déficit importante en la calidad de vida de sus habitantes, esto principalmente por la pobreza y todos los problemas que esta representa; unas de las principales causas de esta problemática es la alta tasa de desempleo que se registra en el momento, sin embargo el gobierno y algunas otras entidades han tomado medidas que permiten la creación de nuevas empresas y así la creación de empleos y por lo tanto de ingresos que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de esta forma se crea las empresas Magicpan y Maxidelicias, beneficiarias del Fondo Emprender con el propósito de conocer profundamente su estado actual y proponer un diagnóstico que pondere las organizaciones basado en el Mapa de Competitividad diseñado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

En la etapa de ejecución se empiezan a ver los resultados de cada una de las empresas beneficiadas por el Fondo Emprender y es en este momento donde se empiezan a encontrar dificultades en el normal desarrollo de los proyectos y en la consecución de los objetivos planteados inicialmente, por esto surge la necesidad de la aplicación de una herramienta de diagnóstico en este caso el Mapa de Competitividad del BID donde se pueda conocer el estado real de las empresas con dificultades con el propósito de elaborar posteriormente un Plan de Mejoramiento que ayude a la creación de propuestas y estrategias que potencialicen sus fortalezas y sean útiles para superar sus debilidades. (Gestiopolis, 2005)

En Ecuador se iniciado a tomar en cuenta los planes de mejora en las PYMES , la información reunida en un tablero de control no es suficiente para la gestión sin su correspondiente análisis de la gestión y sin un plan de Mejora que asegure que los cambios necesarios para mejorar nuestra gestión son aplicados. Por ello, completando el ciclo de gestión operativa introducimos una nueva herramienta, el Plan de Mejora en las PYMES, que es el instrumento que define las acciones correctivas para mejorar el

resultado de los indicadores. para poder desarrollar empresas solidas y bases resistentes a cualquier ámbito cambiante , teniendo en cuenta que es fundamental la adaptación de las personas en el entorno laboral ya que de esto depende su grado de motivación en la organización para lograr un mejor desempeño en sus actividades, hay que destacar que cuando una persona se encuentra en un ambiente confortable, amigable y confiable la motivación será positiva, logrando así un crecimiento profesional y personal para cumplir las metas establecidas por la organización.

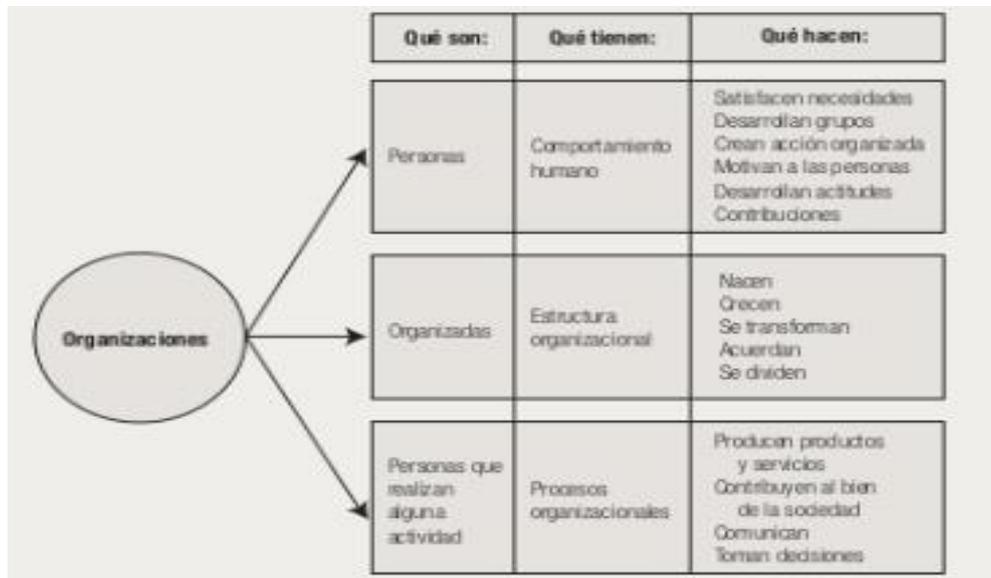
Hay que tener en cuenta que el plan de mejoramiento se debe usar en varias áreas funcionales como son: Administración, Mercadeo, producción y contable financiera de la empresa, en cada una de las áreas funcionales se debe realizar un diagnóstico, seguido de un plan de mejoramiento en donde se aplica algunas implementaciones acorde con el presupuesto de la empresa.

Se toma como muestra ante lo mencionado anteriormente, a la empresa “Concreteiras Granizo” la cual realizo un estudio de clima laboral, ya que este permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando el ambiente en la organización, debido a la dinámica que se establece entre el ambiente de trabajo y el desempeño personal de la actividad laboral, entendiéndose que el clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad.

Por consiguiente es fundamental tomar acciones para un adecuado clima laboral mediante políticas, normas o procesos que involucren a los empleados en ciertas actividades para lograr una adecuada motivación y satisfacción en el trabajo.

Por tal motivo con esta investigación, se pretende determinar aquellas variables objetivas que pueden incidir negativamente sobre la percepción que tienen las personas de la calidad de trabajo e importancia de la misma.

Esta calidad influirá en el desempeño de los trabajadores y por lo tanto, en la productividad total de la organización.



### Gráfico 1.

*Lo que constituye en las organizaciones*

Nota: Fuente: (Chiavenato, 2007, pág. 11)

### Situación Conflicto.

En un mundo cambiante, las empresas hoy en día requieren ser más competitivas, estar bien posesionadas en todo ámbito, tecnología, procesos, financiero, medio ambiente, responsabilidad social, marca, ventas, etc., los directivos tienen identificado que el éxito o fracaso de su compañía depende del factor humano.

Es por ello que ahora en las empresas el mejoramiento organizacional es tomado con seriedad y responsabilidad, porque en él se encuentra relacionado el recurso humano.

La empresa Exportadora de Cacao, está ubicada en el cantón Durán de la Provincia del Guayas, la misma fue constituida en Octubre del 2012 y sus operaciones arrancaron en Marzo del 2013, en la actualidad cuenta con 91 trabajadores entre administrativos y operativos, para este estudio se

considerará el personal del área administrativa, este caso de estudio se consideró una empresa que tiene tres años de operaciones dedicada a la Exportación de Cacao , en la cual fue necesario medir el clima organizacional y establecer procesos que conlleven a mejorar el clima organizacional si éste presentaba un resultado no favorable, el estudio se enfocó sólo en el área administrativa; donde fue necesario implementar un sistema de medición del clima organizacional, para obtener un diagnóstico real, para ello se aplicó instrumentos de encuesta y observación, con ambos instrumentos se obtuvo retroalimentación y se pudo realizar el análisis del clima organizacional, mostrando como resultado poco saludable, de acuerdo al resultado se estableció procesos que ayudarán en un tiempo a corto plazo mejorar el clima organizacional.

Se presentó a los Directivos un informe sobre el análisis general del clima organizacional realizado a su personal administrativo y con ello la propuesta donde se estableció procesos a implementar para que pueda mejorar el clima organizacional. Se recomendó que luego de la implementación de los procesos se efectuará un nuevo estudio para comparar resultados y con ello evidenciar la mejora en el Clima Organizacional, y ver si al desarrollar y aplicar el plan de mejora organizacional se obtuvo los resultados que se esperaban en la productividad de la empresa.

**Tabla 1.**

*Cuadro Comparativo*

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Posicionamiento Tecnológico	Mejora en los procesos productivos
Medir el clima organizacional	Base establecida para realizar el estudio
Resultado del estudio	Mejorar los procesos establecidos

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

### **Delimitación del Problema.**

- ❖ Campo : Administración
- ❖ Área : Procesos
- ❖ Aspectos: Procesos entrega viviendas, tiempos trabajo.
- ❖ Tema : Plan mejora para la organización de entrega de viviendas para la reducción de tiempos de trabajo, en Compañía de equipamiento RER.

### **Formulación del Problema.**

¿Cómo contribuir a la organización en el proceso de entrega de viviendas, para disminuir los tiempos de trabajo en la Compañía de Equipamiento RER, en las ciudadelas del norte de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

### **Variables de Investigación.**

- ❖ Variable Independiente: Organización del proceso de entrega de vivienda.
- ❖ Variable Dependiente: Tiempos de trabajo.

### **Objetivos Generales**

Organizar un plan de organización de entrega de viviendas, para reducción de tiempos de trabajo, en la Compañía RER.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Fundamentar teóricamente procesos de entrega viviendas y tiempos de trabajo.
- ❖ Diagnosticar metodología en el proceso de entrega de viviendas.
- ❖ Diseñar un plan de organización de entrega de viviendas.

### **Interrogantes de la Investigación.**

- ❖ ¿Cómo se fundamentarán los procesos para la entrega de viviendas y tiempos de trabajo?

- ❖ ¿Qué metodologías diagnosticaremos en el proceso de entrega de viviendas?
- ❖ ¿A base de elementos de diseño formaremos un plan de organización en la entrega de viviendas?

### **Justificación e Importancia.**

El Tema se lo acogió debido al problema existente en la entrega de viviendas en las urbanizaciones al norte de la ciudad de Guayaquil, dado que se estaba presentando el malestar de sus propietarios al no recibir sus viviendas en las fechas acordadas e impuestas por parte tanto del propietario como el de las ciudadelas.

Ya que a futuro el malestar de los propietarios se podría llegar a convertir un problema grave y de nivel judicial, conllevando este a sanciones tanto monetarias como de pérdida de credibilidad y seriedad por parte de las urbanizaciones.

Al realizar esta mejora en la entrega de viviendas se beneficiaran a los propietarios de las viviendas, como las urbanizaciones. Y evitar los problemas de demandas y de credibilidad, es importante y tener en cuenta que el cliente casi siempre tiene la razón.

A medida que se desarrolle este plan de mejora nos ayudara a entender y generar una solución a este problema y mejorar la entrega de viviendas en las urbanizaciones.

Hay que tener en cuenta que cada cambio se genera de manera evolutiva paso a paso ya que una mejora de la noche a la mañana puede llegar a convertirse en un error y la mejor manera de realizarlo sería de esa forma, de esta forma nos mostrara la mejora en el proceso de entrega de viviendas y nos ayudara a seguir buscando nuevas soluciones para ir mejorando.

Acogiéndome a un pensamiento que Albert Einstein (1954) decía, “Si buscas resultados distintos, no hagas siempre los mismo” pag.8, lo cual nos enfatiza que para mejorar cada día ya sea de manera personal o a nivel empresarial o dentro de una organización no siempre se debe basar en los mismo y lo mismo si no buscar nuevas opciones y mejoras para el mejor desarrollo de nuestras actividades.

### **Aspectos que justifican la investigación**

- ❖ **Conveniencia:** mejorara la organización existente en la entrega de vivienda en las urbanizaciones al norte de ciudad de Guayaquil.
- ❖ **Relevancia Social:** Las estrategias que se aplicarán a los involucrados en el la entrega de viviendas crearan un ambiente agradable, mejor toma de decisiones, y mayor tiempo de respuesta ante cualquier novedad presentada en el tiempo establecido de entrega.
- ❖ **Valor teórico:** La investigación realizada ofrecerá una idea sobre la mejora de tiempos en entregas de viviendas.
- ❖ **Utilidad Metodológica:** Con el análisis de los resultados obtenidos se mejora los tiempos para la entrega de vivienda a sus propietarios de manera más precisa y en el tiempo destinado o marcado.

### **Viabilidad de la Investigación**

#### **Viabilidad Técnica**

La investigación es viable técnicamente porque brinda a los involucrados un mejor estilo de organización y creación para la mejora de entregas de viviendas en las urbanizaciones al norte.

Para ello es esencial contar con la participación de todos, así como tener entusiasmo, creatividad y disponibilidad para colaborar.

La creatividad es muy importante porque a través de ella manifestamos decisiones y acciones con claridad.

### **Viabilidad Económica**

La investigación es viable económicamente porque mejorara la entrega de viviendas y la credibilidad de las urbanizaciones ocasionando una buena imagen y generando nuevas ventas, de esta forma se obtendrá más producción y será mucho más rentable para las urbanizaciones.

### **Viabilidad Organizacional**

Por qué abordan las capacidades del ente u organización previstos como responsables de la ejecución y/u operación, mantenimiento y administración del emprendimiento, con todos los involucrados en las distintas etapas para la entrega de viviendas.

### **Viabilidad Social**

En el plan de mejora desarrollado expone, de forma estructurada, la intervención con el conjunto de actores involucrados en la misma. Y buscar sus falencias y mejorarlas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos.**

#### **Procesos Administrativos.**

Henley. W, (1240), no dice que en cualquier sistema se vive en un entorno cambiante, y tiene que adaptarse, esta adaptación de hecho significa cambio, pero la clave del asunto radica en la velocidad de como podemos acoger procesos administrativos y ejecutarlos así este e indica que los procesos o consistían en: Planeación, Vigilancia, Selección, Adiestramiento, Rendimiento.

La velocidad de los cambios que se producen hoy en el entorno de las empresas es supersónica y por lo tanto imposible de desconocerlos.

Ya que el mundo empresarial gira de manera acelerada, debemos realizar cambios en nuestra organización e incorporar mejoras a las mismas.

Babbage. C, (1832), no da una clara guía sobre las empresas y sus procesos administrativos ,que siempre han vivido en entornos cambiantes, lo que pasa es que en muchas ocasiones las transformaciones han sido mucho más lentas y en ocasiones estas eran mayores que la vida misma, por lo tanto eran imperceptibles y demuestra que existen divisiones del trabajo en fases.

Como ninguna empresa puede abstraerse del medio en que se desenvuelve, en los planes y presupuestos se deben tener en cuenta aspectos del entorno, como las ejecutorias de los competidores nacionales e internacionales, las prácticas comerciales impuestas por los canales de abastecimiento, las condiciones crediticias instauradas por las instituciones

financieras, el comportamiento de la inflación y la devaluación y las tasas de interés, y las políticas establecidas por el gobierno en las áreas tributaria, salarial, de seguridad social y de comercio exterior.

Fayol.(1881), nos indica que el proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del siglo XX por , y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador.

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad, y comprende varias fases, etapas o funciones.

Básicamente es un proceso compuesto por funciones básicas que están a continuación: planificación, organización, dirección, coordinación, control.

Comenzando con la planificación y este es un procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograr algún objetivo que nos proponemos

Para especificar más de lo que es la planeación podemos decir que se refiere a las acciones llevadas a cabo para realizar planes y proyectos de diferente clase.

Los principios de la administración son de verdad indispensables y nos sirven como guías de conducta de conducta que se observan en la acción

Ferdinand. P Drucker, (1954),sostuvo que el empresario es quien debe orientar recursos y procesos administrativos desde áreas de bajos resultados a otras mayores, abandonando el pasado, declarando obsoleto lo que existe ahora, para crear el mañana. Asimismo, Drucker cree que la tarea del empresario es maximizar las oportunidades, determinando que

actividades deben realizarse (eficacia), garantizando que las actividades sean bien hechas (eficiencia)

A través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazándose solo metas limitadas, que han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

El mayor éxito radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para los empleados, y entender que la calidad es una filosofía que se debe aplicar en toda la organización, afín a alcanzar el mejoramiento.

El verdadero líder o empresario debe asegurar que en su organización la participación de todos los que se encuentran inmersos o involucrados en la organización, ya sea dentro de la cadena productiva, o desde el punto de vista de la prestación de servicios, requiere de adquirir compromisos serios que impulsen la ejecución de procesos que les darán sentido a la empresa.

La calidad se ha convertido en los últimos años en un arma estratégica en el mercado global.

Las compañías estadounidenses, alguna vez reconocidas como líderes mundiales en productividad, se hallan cercadas en la actualidad por empresas de todo orbe. Una de las razones de ello es que muchas compañías, entre ellas las instaladas en Europa, fueron víctimas de la complacencia y no se dieron cuenta de los cambios ocurridos en las necesidades del mercado global que demanda en forma creciente productos de calidad.

Entonces hay que innovar, y para poder competir en este entorno cambiante, las empresas tienen que trabajar esencialmente en dos direcciones: adaptar y cambiar los productos que ofrecen, es decir, hacer

innovación en los productos, y adaptar y cambiar las formas en que se producen y comercializan, o sea, lo que se conoce como innovación en los procesos.

Knootz.H y O'donell. C, (1986), se compone de una serie de funciones fundamentales, las cuales varían según el autor, sin embargo, la esencia y los resultados son los mismos; estas funciones son los medios por los cuales se realizan las acciones de administrar, en la práctica se ejecutan en forma simultánea en mayor o menor grado, todas las funciones que componen el proceso administrativo.

Sin embargo para efectos de estudio, cada parte del proceso se estudia por separado para mejor comprensión.

Los procesos administrativos que nos presenta estos autores en su libro son 5: Planeación, Designación de personal, Control, Organización Y Dirección.

Urwik. L, (2013), define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con 7 elementos, investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando.

Este autor también realiza una separación en el proceso administrativo en dos partes, llamándolas fases mecánica y fase dinámica.

- ❖ Fase mecánica. Esta es la parte teórica de la administración o sea la parte estructural de la misma y tiene una proyección hacia el futuro.
- ❖ Fase dinámica. Se refiere a la parte operacional, se encarga de ver que se hagan las actividades y revisar cómo se han realizado dentro de la organización. El siguiente paso es identificar, dentro de cada fase, los elementos o sectores que le corresponde a cada uno de ellas.

## **Tiempos de Trabajo**

McCay. (1959), la gestión del tiempo es uno de los más referenciados en la literatura. Este autor proponía el uso de los registros de tiempo como una forma eficaz de garantizar que un trabajador desempeñara su tarea empleando correctamente su tiempo.

Éste método se basa en la planificación diaria, así como el aprendizaje sobre la priorización de las tareas y cómo gestionar los imprevistos.

Drucker. (1967), también reconocería la importancia de una adecuada gestión del tiempo, sobretodo en el ámbito de la dirección, formalizando el concepto y el enfoque en el lugar de trabajo.

Es entonces cuando se empieza a enlazar la gestión del tiempo con la eficiencia, en un capítulo titulado "Conoce tu tiempo", expresaba todas las consecuencias que ocasionaba la pérdida de tiempo, tanto en el plano personal como para la organización. Además de advertir los riesgos de perder el tiempo, también reconocería que la planificación de las tareas no siempre conduciría a la finalización del trabajo previsto, especialmente bajo una fuerte presión de tiempo.

Harrington.J, (1991), indica que el mejoramiento del tiempo en la empresa (MTE) es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a las organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos.

Esta metodología ataca el corazón del problema de los empleados de oficinas en los Estados Unidos, al centrarse a eliminar el desperdicio y la burocracia.

También nos ofrece un sistema que le ayudará a simplificar y modernizar sus funciones y, al mismo tiempo, asegurar que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos.

Harrington.J, (1992), propone un proceso de mejoramiento de tiempos que ésta constituido por un conjunto de actividades complementarias entre sí; y que confirman que todos los integrantes de la organización, sean estos empleados y directivos un entorno propicio para el mejoramiento de su desempeño acepten el cambio y se conviertan en la parte necesaria y del estilo de vida que se requiere para seguir mejorando.

Bond, (1999), en su libro nos indica que la mejora continua debe significar un modo de vida dentro de la organización, es precisamente esto lo que hace de la mejora continua una herramienta tan valiosa y, a la vez, difícil de implementar hasta sus últimas consecuencias. Y tener en cuenta que al aplicar la mejora dentro de los procesos dará un giro nuevo a la organización.

Schroeder, Bates & Junttila, (2002), nos da una idea de que la filosofía se apoya en la explotación de los recursos de la compañía, especialmente los recursos humanos y en el aprendizaje interno.

García-Lorenzo & Prado, (2003), la mejora continua es una de las herramientas básicas para aumentar la competitividad en las organizaciones.

Bóer & Gertsen, (2003), La mejora continua, a pesar de ser un tema de investigación con publicaciones desde hace más de 20 años, no se puede considerar que sea un tema cerrado. De hecho, hay una necesidad de sistematizar, validar y profundizar los conocimientos explorados en la investigación precedente.

Ziaul, (2005), en su concepto nos indica de que la mejora continua es, aparentemente, sencillo y, en otras, la implantación sostenida de la mejora continua no acaba de transformarse en mejores resultados financieros para la empresa. Con esto las empresas van evolucionando y mejorando en sus procesos y trato a clientes.

Se acogió esta tesis de plan de mejora en el área de laboratorios de la ESPOLE realizado en el 2003, ya que comparte una misma idea sobre la aplicación de un plan de mejora con el propósito de asegurar la calidad de sus procesos.

El modelo del SGC hace énfasis en la gestión por procesos, la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.

El sistema de mejora continua evalúa y detecta falencias en el trabajo del laboratorio y permite plantear un plan de acciones correctivas con resultados medibles sobre los procesos de gestión de calidad.

Esta tesis de la Universidad Señor de Sipán de Perú en el 2017, nos presente una investigación que está enfocada en la elaboración de un modelo de gestión por procesos para la empresa Distribuciones A & B. La empresa está dedicada a la producción de agua de mesa embotellada en bidones con capacidad de 20 litros, y cuenta con pocos años dedicándose a este rublo del agua de mesa.

El objetivo principal de la investigación es elaborar la propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad.

Claessens . (2007), afirman que la preocupación por la gestión del tiempo no es reciente, ya que fue discutida durante las décadas de los 50' y 60'.

Ya que en ese tiempo ya se tomaba en cuenta los problemas existentes en no llevar un control del mismo en cada actividad realizada.

Manene, L. (2012), la gestión del tiempo es uno de los principales pilares de la productividad en los negocios, Es una habilidad directiva consistente en el adecuado reparto de este recurso para desarrollar tareas y proyectos.

Optimizar y utilizar bien tu tiempo es fundamental porque el tiempo es limitado: 24 horas por día y una vida con los días contados.

No se puede comprar tiempo incluso si podemos subcontratar algunas actividades, nunca tendremos tiempo de hacer todo. Al final, no hay nada más importante para el autónomo que gestionar bien sus horas.

Sempere y Rodríguez (2012), consideran que el tiempo, junto con la información o el dinero, es uno de los recursos más importantes que existen. Así mismo, afirman que si se consigue controlar el tiempo de manera adecuada, se estará aprovechando al máximo y se podrá sacar el mayor partido posible a los demás recursos.

Por tanto el tiempo es el recurso más valioso. Otras características del tiempo como recurso es que no es almacenable, no se puede comprar y tampoco se puede prestar.

Es un recurso limitado que tampoco se puede ampliar, es decir, todas las personas disponen del mismo tiempo diario, 24 horas. Todo esto, junto con la creciente competencia y el aumento del número de tareas a realizar, ha llevado a los profesionales y a los investigadores a buscar métodos que ayuden a planificar el tiempo con el objetivo de conseguir una mayor eficiencia. Por ello, uno de los campos que más atención ha recibido en este marco es el que se refiere a la gestión o administración del tiempo, bien sea desde la psicología, la sociología, la filosofía o la economía, entre otras disciplinas.

Según la revista internacional ISSOTOOLS en 2015, indica que la mejora continua en los tiempos es elemental para alcanzar la Calidad Total y la Excelencia empresarial.

Este proceso de mejora, pone el énfasis en la capacidad que tienen las empresas para evolucionar, progresar y desarrollarse de manera progresiva, obteniendo resultados eficientes y de calidad.

Uno de los objetivos de toda empresa debe ser la mejora de la calidad, y dicho proceso tiene que hacerse a través de una continua autoevaluación.

IEBS (2013), indica que la gestión del tiempo es fundamental en una sociedad en la que vivimos sobrecargados de tareas y distracciones, informalmente conocidos como “ladrones de tiempo”. Con la gestión del tiempo nuestra productividad se dispara mejorando la calidad del trabajo y, en última instancia, los beneficios generados para la empresa.

**Antecedentes Referenciales.**

Tema : Fundamentos de Planeación

Autor : Prof. Eva Gallardo

Año : 2012

La planeación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización.

La diferencia, va hacia la planeación y organización en general de una empresa, mientras el tema en desarrollo va guiado a un solo proceso en especial.

Tema : Cómo administrar su tiempo

Autor : Patrick Forsyth

Año : 2005

Indica que para sobrevivir y prosperar en un trabajo moderno significa ser productivo y eficiente. En ese lugar, a todos se nos juzga por lo que hacemos y por los resultados que obtenemos. Con este contexto de fondo, saber sacar el mayor rendimiento posible del tiempo disponible.

La diferencia, es la medición de tiempos en general de una empresa, Mientras el tema en desarrollo va guiado a un solo proceso en especial.

Tema : Fundamentos de la Planeación

Autor : Stephen P. Robbins

Año : 2009

La teoría básica de la administración habla de las cinco funciones administrativas: planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

Al diseñar un ambiente para el desempeño eficaz de las personas que trabajan en grupos, la tarea más importante de un administrador es asegurarse de que todos comprendan los propósitos y objetivos del grupo y sus métodos para lograrlos.

Para que el esfuerzo de grupo sea eficaz, las personas deben saber lo que se espera de ellas y la mejora que se obtendrá al manejar una mejora en la organización de lo que se va a desarrollar. La diferencia existente y tal vez un problema es la falta de comprensión al no tener en claro su propósito dentro de la organización por parte de cada involucrado.

Tema : Administración: Fundamento de Procesos Administrativos

Autor : Enrique Louffat.

Año : 2015

El inicio del siglo xxi nos permite observar nuevas características en el diseño y mejora de las organizaciones.

El fenómeno de la globalización, caracterizado por la apertura comercial de los países y el ingreso de empresas extranjeras a sus territorios, estimulo un nuevo enfoque en las empresas nacionales, que en, muchos casos no eran competitivas para enfrentar la invasión de nuevas empresas con sus nuevas formas de diseño y gestión.

La diferencia entre el tema desarrollado y el del libro es que toma mucho en cuenta el desarrollo que mantiene el mundo empresarial y la mejora continua que estos sostienen para permanecer satisfaciendo a los clientes.

Tema : Introducción a la Administración de la Organización

Autor : Cesar Bernal

Año : 2007

Es indudable que, en un ambiente altamente cambiante, incierto, globalizado, competitivo y complejo, una de las responsabilidades fundamentales de las directivas de toda compañía es decir la orientación futura de su organización y la manera de lograrlo.

De la planeación depende las funciones relacionadas con los procesos de organizar, dirigir y controlar, es decir, se organiza, se dirige y se controla todo lo planeado de esta forma se mejora los procesos.

Tema : Dirección y Planeación Estratégicas en la Empresa y Organizaciones

Autor : Andrés Fernández R.

Año : 2004

La planeación estratégicos indica las acciones a emprender para conseguir los fines teniendo en cuenta la posición competitiva relativa, y las previsiones e hipótesis sobre el futuro.

De esta forma involucra también los programas y planes de acción que nos indican que hay que hacer, por quien, cuando, y con qué recursos.

La diferencia con mi tema en es el planeamiento existente y mejor detallado sobre problemas existente a futuro.

Tema : Mejora Continua de Procesos

Autor : Richard Y, Chang

Año : 1996

Una organización o cualquier parte de ella, proporciona una serie de servicios (o productos) que consume un cliente (interno o externo).

Para la entrega de dicho servicio (o producto) las organizaciones ejecutan un proceso. En este artículo, se pretende proporcionar la comprensión de los principios de la mejora continua de los procesos para comprender el aspecto conceptual y el enfoque fundamentado en procesos para el sistema de gestión de la calidad. En este caso encuentro una similitud con lo que nos dice Richard Chang ya que a quien tenemos que satisfacer a nuestros clientes.

### **Fundamentación Legal.**

Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social (2018)

El Art. 98, “Los actos de la administración pública están sujetos a los principios de transparencia y publicidad”. La participación ciudadana en la gestión pública garantiza la rendición de cuentas, y entreguen información clara, veraz, oportuna.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 83. Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley en los numerales:

2. No ser ocioso, no mentir, no robar.

Normas NTP-ISO 9000:2001.

Promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013)

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.

La calidad de vida alude directamente al Buen Vivir de las personas, pues se vincula con la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales, psicológicas, sociales y ecológicas.

Dicho de otra manera, tiene que ver con el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de los individuos y de las colectividades, en su afán por satisfacer sus necesidades y construir un proyecto de vida común.

Objetivo 9: Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia.

El reconocimiento, promoción y garantía de los derechos es la finalidad primordial del nuevo modelo de Estado constitucional de derechos y justicia. Esta definición marca la diferencia con los modelos que rigieron al Ecuador en el pasado, pues redefine la relación Estado-sociedad-naturaleza.

En esta perspectiva, las personas, los pueblos y las nacionalidades deciden sus propios destinos, y la autoridad estatal define los mecanismos de cohesión para que dichas decisiones aporten a la construcción de un proyecto colectivo.

Código de Trabajo (2018)

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 51.- Duración del descanso.- El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

Art. 52.- Trabajo en sábados y domingos.- Las circunstancias por las que, accidental o permanentemente, se autorice el trabajo en los días sábados y domingos, no podrán ser otras que éstas.

Art. 68.- Prohibición de trabajo.- En los días de descanso obligatorio queda prohibido el trabajo que se haga por cuenta propia y públicamente en

fábricas, talleres, casas de comercio y demás establecimientos de trabajo, sin más excepciones que las determinadas en el artículo 52 de este Código y en las regulaciones legales sobre el trabajo en boticas, farmacias y droguerías.

### **Variables de la Investigación.**

**Variable independiente:** Organización del Proceso de entrega de viviendas.

Koontz y Weihrich (1999), “La organización de procesos nos ayuda a diseñar y mantener un entorno en el que, trabajadores en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos de manera planificada y organizada” (pag.6)

**Variable dependiente** : Tiempos de trabajo

Sempere y Rodríguez (2012),”Consideran que el tiempo, junto con la información o el dinero, es uno de los recursos más importantes que existen en el trabajo” (pág...55)

### **Definiciones Conceptuales.**

- ❖ Acción: Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ Adiestramiento: Acción y efecto de adiestrar. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ Burocracia:  
Organización regulada por normas que establecen un orden racional para distribuir y gestionar los asuntos que le son propios. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Condiciones* : Conjunto de circunstancias que determinan el estado de una persona o una cosa. (*Real Academia Española, 2018*)

- ❖ *Constitución* : Acción de constituir o fundar algo. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Contribuyente*: Es la persona física o jurídica que soporta la carga del impuesto, pero no necesariamente es el obligado al pago del impuesto. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Constructora*: Procede del latín *constructor*, *-ōris*. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Competitividad*: Rivalidad o competencia intensa para conseguir un fin. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Complejo*: Que se compone de elementos diversos. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Contexto*:  
Entorno lingüístico del que depende el sentido de una palabra, frase o fragmento determinados. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Creatividad*: Capacidad o facilidad para inventar o crear. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Demanda* : Se refiere a la cantidad de bienes o servicios que se solicitan o se desean en un determinado mercado de una economía. (*Enciclopedia. Banrepcultural, 2018*).
- ❖ *Devaluación*: Disminución del valor de una moneda o de otra cosa. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Eficiencia* : Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Eficaz* : Que tiene eficacia. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Entrega*: Acción y efecto de entregar o entregarse. (*Real Academia Española, 2018*)

- ❖ *Elaboración*: Acción y efecto de elaborar. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Explorado*:  
Reconocer, registrar, inquirir o averiguar con diligencia una cosa o un lugar. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Explotación*: Conjunto de elementos o instalaciones destinados a sacar provecho de un producto natural. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Filosofía*: Conjunto de reflexiones sobre la esencia, las propiedades, las causas y los efectos de las cosas naturales, especialmente sobre el hombre y el universo. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Fincas* : Propiedad inmueble en el campo o en la ciudad. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Globalizado*: La globalización es un proceso histórico de integración mundial en los ámbitos político, económico, social, cultural y tecnológico, que ha convertido al mundo en un lugar cada vez más interconectado, en una aldea global. (*Significados.com*)
- ❖ *Inmobiliarios* : Refiere a aquello perteneciente o relativo a las cosas inmuebles. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Implementación*:  
Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Inflación*: Incremento excesivo de algo. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Informativo*: Que informa. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Inversión*: Acción de invertir el orden, la dirección o la posición de una cosa (*Real Academia Española, 2018*).

- ❖ *Legítima* : Es aquella porción de bienes de que el testador (persona que hace el testamento) no puede disponer por haberla reservado. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Meta*: Es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos (*Significados. Com*)
- ❖ *Metodología*: Parte de la lógica que estudia los métodos (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Objeto* : Cosa material inanimada, generalmente de tamaño pequeño o mediano, que puede ser percibida por los sentidos. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Óptimos* : Que es extraordinariamente bueno o el mejor, especialmente en lo que se refiere a las condiciones o características de una cosa. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Organización*: Acción y efecto de organizar u organizarse. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Perjuicio*: Daño moral o material que una persona o una cosa causa en el valor de algo o en la salud o el bienestar de alguien. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Proceso*: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Primordial*: Que es muy importante o fundamental
- ❖ *Propósito*: Determinación firme de hacer algo (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Proyección*: Acción de proyectar. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Reconocimiento*: Acción de reconocer o reconocerse. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Relatividad*: Cualidad de relativo. (*Real Academia Española, 2018*)

- ❖ *Seguimiento*: Acción de seguir algo o a alguien. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Social* : De la sociedad humana o que tiene relación con ella. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Solvencia*: Es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones y generar fondos para atender en las condiciones preestablecidas los compromisos sellados con terceros. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Supervisión*: Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello. (*Real Academia Española, 2018*)
- ❖ *Tiempo*: Duración de las cosas sujetas a mudanza, secuencia de los sucesos. (*Real Academia Española, 2018*).
- ❖ *Vivienda*: Edificio, mobiliario, régimen de vida. (*Real Academia Española, 2018*)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **Datos de la Empresa.**

**Nombre de la Empresa:** Equipamiento RER

**Nombre de Comercial:** RER

**Fecha de Constitución:** 11 de Octubre del 2012

**Registro Único de Contribuyente:** 0910437136

**Objeto Social:** Equipamiento de oficinas y casas

Equipamiento RER se encuentra ubicada en las fincas San Nicolás, ingresando por la urbanización Ciudad Celeste, cuenta con 12 trabajadores y dentro de sus actividades está el equipamiento de oficina y casas en urbanizaciones privadas al norte de la ciudad de Guayaquil.

### **Visión.**

Ser la empresa constructora líder de Ecuador en calidad, creatividad, eficiencia en el equipamiento reestructuración de desarrollo de productos inmobiliarios, trabajando en equipo con la mejor gente para buscar óptimos resultados y el reconocimiento como tal a nivel nacional.

### **Misión.**

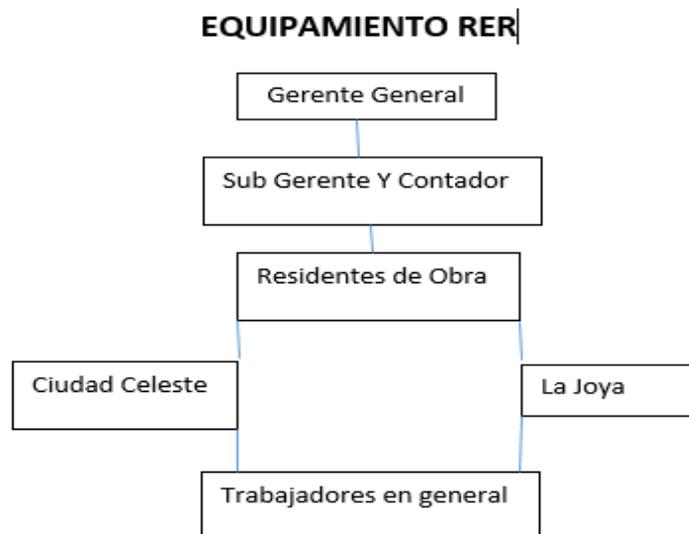
Es una empresa inmobiliaria a nivel nacional apoyando en la más alta calidad y en la solvencia profesional de su grupo humano como base primordial para su proyección a mercados más amplios y así sostener un crecimiento nacional acorde con las condiciones de la demanda.

## Logo de la Empresa



# EQUIPAMIENTO RER

## Organigrama



### **Descripción de actividades de los colaboradores.**

**Gerente General:** Coordina, agiliza y apoyo general para sub- gerente y residentes.

**Sub-gerente y Contador:** Pagos a trabajadores y contratistas, seguimiento de cobros.

**Residentes de Obra:** Supervisión y seguimiento de trabajos de obra gruesa.

**Trabajadores en General:** Actividades de acuerdo al puesto de trabajo que realiza.

### **Diseño de Investigación.**

Según Tamayo (2004), la investigación es la evolución, mediante la aplicación del método científico, procura adquirir información veraz y legítima, para entender, comprobar, reformar y aplicar el conocimiento.

Actividad que mediante la aplicación del método científico se obtiene información convincente.

**Investigación de Campo:** Se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas). Hernández (2014).p.170.

**Investigación Cuantitativa:** Se basa sus resultados en datos medibles, en este sentido, la investigación cuantitativa extrae sus datos mediante la observación y medición, y emplea herramientas para analizar, resultados. Hernández (2014).p.170.

### **Tipos de Investigación.**

Determina los procedimientos a seguir, técnicas y métodos que se emplean en la investigación, interviniendo en instrumentos, y la forma de cómo se estudia los datos obtenidos.

**Tabla 2.**

**Prototipos.**

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. (Hernandez.R, 2014, pag. 632 pag)	Es aquella que tiene relación casual; no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que trata de encontrar las causas. (Hernandez.R, 2014, pag. 632 pag)	Describe situaciones y eventos, esto es decir como es y se manifiesta determinado fenómeno. (Hernandez.R, 2014, pag. 632 pag)	Tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no casual existente entre una o más variables. (Hernandez.R, 2014, pag. 632 pag)

Nota: Autor: Moreta, F (2018).

Se considera que el presente proyecto debe tener un alcance explorativo y explicativo.

❖ Explorativo.

Presenta una visión general del problema en la entrega de viviendas y mostrara de manera más real las falencias existentes en el proceso.

❖ Explicativo.

Al encontrar y tener una visión general del problemas esta técnica ayuda a complementar la anterior buscando sus causas.

**Población y Muestra.**

- ❖ Población : Hace relación al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar. Hernández (2014).p.170.

Según Tamayo (2012) "Señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación".

### **Interpretación.**

Para el proyecto se tomará como población a los clientes que acceden a la compra de una villa en las urbanizaciones en el norte de la ciudad de Guayaquil.

- ❖ Población Finita: Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar. Hernández (2014).p.170.

Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador. Arias,(2006).p.170.

- ❖ Población Infinita: Es aquella que se incluye un gran conjunto de medidas y observaciones que no se pueden medir. Hernández (2014).p.170.

Es aquella que cuyos elementos es imposible tener un registro identificable. Arias,(2006).p.81

### **Interpretación.**

Tanto la población finita como la infinita nos ayudaran a tomar una muestra la cual podamos trabajar para realizar el proyecto de esta forma saber dónde están las falencias en la demora de entrega de viviendas ya sea escogiendo a un pequeño grupo de propietarios o un conjunto de ellos.

**Tabla 3.**

**Universo.**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Usuario	2
Fiscalizador	1
Empleados	6
Total	6

Nota: Autor: Moreta, F (2018).

**Muestra.**

Es un subgrupo de la población o universo. Hernández (2014) p.170.

Se entiende por muestra al subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible . Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones. Castro (2005), p.83.

La muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidades de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional u opinática y muestra accidentada o sin forma. Castro (2003), p.83.

Por otro lado, indica que la mayoría de autores coinciden que se puede tomar un aproximado del 30% de la población y se tendría una muestra con un nivel elevado de representatividad. Ramírez (1999), p.91.

### **Tipos de muestra.**

#### **Muestras probabilísticas.**

Hernández (2014). La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación. (p.17)

No se realiza la muestra porque el universo es mínimo.

### **Técnicas.**

#### **Tabla 4.**

*Procedimiento.*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
La entrevista.	Formulario
La encuesta.	Cuestionario

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

#### **La entrevista.**

Consiste en la comunicación verbal entre el entrevistador y entrevistado con el fin de obtener datos. Debe ser previamente diseñada en función al tema de estudio.

Diálogo entre dos o más personas, sobre algún hecho ocurrido, donde el entrevistado da su versión de los hechos según las preguntas formuladas por el entrevistador. Váida, J. (2003).p34.

### **La encuesta.**

La encuesta es una técnica de investigación que se efectúa mediante la elaboración de cuestionarios y entrevistas de manera verbal o escrita que se hace a una población.

Preguntas estructuradas para obtener información sobre algún tema o situación determinada, con el fin de conocer el resultado de la situación actual a quien se está aplicando. Váida, J. (2003).p41.

### **Procedimientos de la Investigación**

Para este proyecto se empleará la técnica de la encuesta y la técnica de la entrevista.

### **Encuesta a los trabajadores**

Elaborada con diez preguntas, se aceptará contestaciones cerradas de elección múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden corresponden a las circunstancias y propiedades de los individuos de la empresa.

### **Entrevista al Cliente**

Formulada con cinco preguntas, con opción a ser respondidas de manera abierta, es decir que el Cliente tendrá la opción de manifestar su opinión verbal libremente.

Tomaremos como referencia a cinco clientes los cuales van recibir sus casas en una de las urbanizaciones del norte de ciudad de Guayaquil, la realizaremos después de haberla recibido para tomar en cuenta muchos aspectos en el momento de finalizada la entrega para poder ver las falencias existentes desde el inicio hasta el final de la entrega.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos.- Encuesta

1. ¿Usted cree que el Gerente se preocupa por conocer las necesidades e intereses en la entrega de casas?

Tabla 5.

*Necesidades e interés.*

Alternativa	Cálculo	Porcentaje
Siempre	9	75%
A veces	1	25%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

Gráfico 2.

*Necesidades interés*



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

#### **Análisis e interpretación**

Se puede observar que más de la mitad de los empleados creen que hay un gran interés por parte del gerente, lo cual genera mayor presión en los colaboradores para la entrega de viviendas.

**2. ¿Existe algún incentivos y/o reconocimientos por el trabajo bien realizado? (bonos, cartas de felicitación)**

**Tabla 6.**

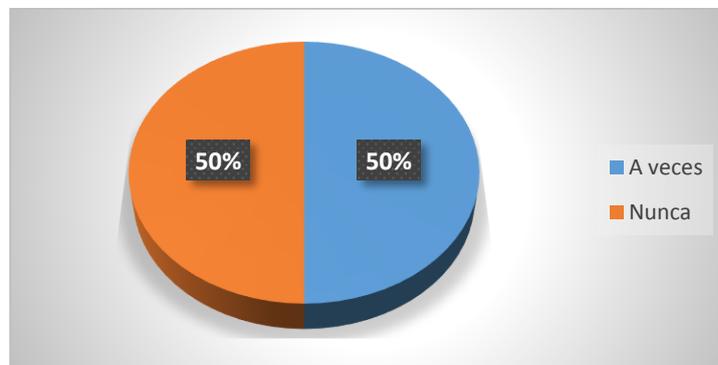
***Incentivos/reconocimientos***

<b>Alternativa</b>	<b>Cálculo</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
A veces	5	50%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Gráfico 3.**

***Incentivos/ Reconocimientos***



Fuente : Datos de la Investigación

Nota : Autor: Moreta, F (2018)

**Análisis e interpretación**

Podemos observar que se encuentra dividido en un 50 y 50 en cuanto a lo que son incentivos y reconocimientos que brinda la empresa a sus empleados. Según lo investigado se les da incentivos motivacionales o

reciben un bono como extra de su sueldo si se de obtener una calificación alta en la entrega de las viviendas y no a todos solo a rangos altos.

### 3. ¿La empresa le otorga oportunidades de crecimiento económico?

**Tabla 7.**

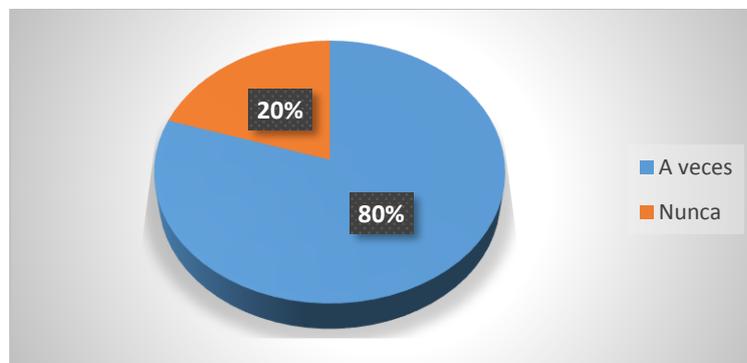
*Oportunidades de crecimiento*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	8	80%
Siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Nunca	2	20%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Gráfico 4.**

***Oportunidades de Crecimiento***



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados expuestos en porcentajes muestra que no existe una oportunidad de crecimiento económico para sus empleados.

4. ¿Mantiene una buena comunicación el Gerente de la empresa con sus empleados?

Tabla 8.

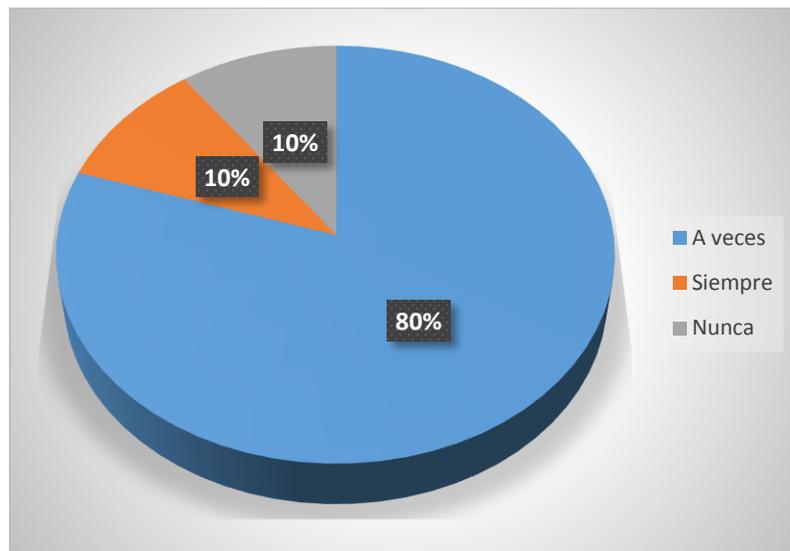
**Comunicación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	8	80%
Siempre	1	10%
Nunca	1	10%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

Gráfico 5.

**Comunicación**



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Análisis e interpretación**

Es notable que existe una buena relación entre el Gerente y empleados. Según lo investigado previamente, tener en cuenta que el 20% que se registra en siempre y nunca es personal subcontratado para varias actividades.

## 5. ¿El personal mantiene una buena relación laboral entre sí?

Tabla 9.

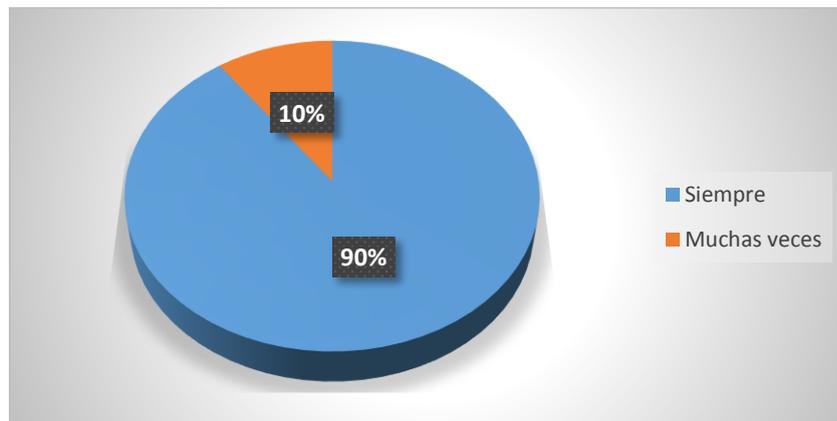
### *Relación Laboral*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	0	0%
Siempre	9	90%
Muchas veces	1	10%
Nunca	0	0%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

Gráfico 6.

### *Relación Laboral*



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

### **Análisis e interpretación**

Según los resultados obtenidos podemos observar que existe una buena relación entre los colaboradores de Equipamiento RER, tener en cuenta que los 10% registrados son empleados sub contratados.

**6. ¿Se encuentra satisfecho con la remuneración salarial que recibe por parte de la Empresa Equipadora?**

**Tabla 10.**

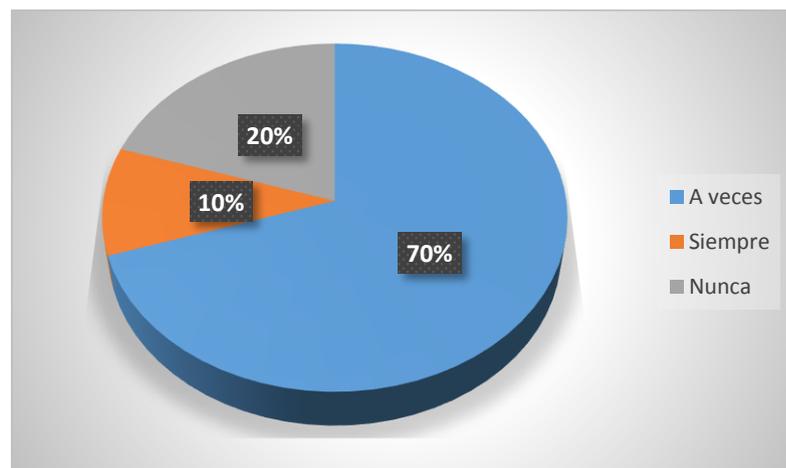
**Remuneración Salarial**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	7	70%
Siempre	1	10%
Nunca	2	20%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Gráfico 7.**

**Remuneración Laboral**



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados expuestos nos muestra que los empleados no se encuentran satisfechos con la remuneración recibida por parte del empleador.

Tener en cuenta que el 10 y 20 % de lo registrado es personal que cobra como subcontratista y por avance.

**7. ¿Cuenta con los instrumentos necesarios para lograr un buen desempeño en su actividad?**

**Tabla 11.**

***Instrumentos necesarios***

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	0	0%
Siempre	10	100%
Muchas veces	0	0%
Nunca	0	0%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Gráfico 8.**

***Instrumentos necesarios***



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Análisis e interpretación**

El porcentaje obtenido es satisfactorio ya que la empresa entrega instrumentos necesarios a sus empleados, para la ejecución de cada actividad que se realice para la entrega de casas en las urbanizaciones del norte de la ciudad de Guayaquil.

**8. ¿La empresa le provee de equipos de seguridad para la realización de actividades?**

**Tabla 12.**

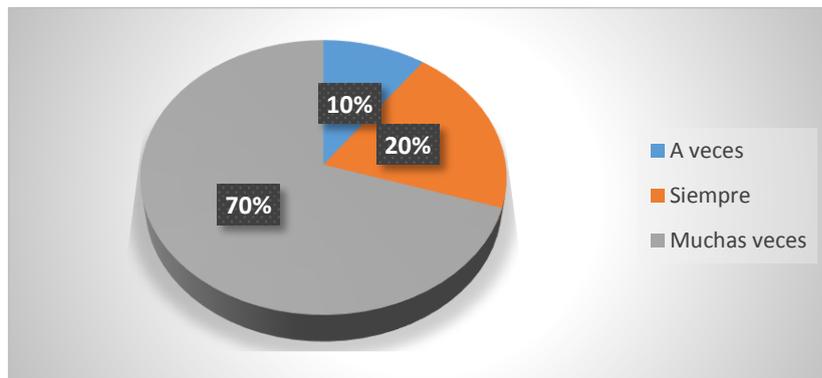
**Condición laboral**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	1	10%
Siempre	2	20%
Muchas veces	8	70%
Nunca	0	0%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Gráfico 9.**

**Condición laboral**



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Análisis e interpretación**

Según los datos arrojados, los colaboradores si cuentan con la infraestructura adecuada para realizar sus labores con toda la seguridad y comodidad posible, entonces podemos deducir que la entrega de equipos no es una de las desmotivaciones en la empresa.

9. ¿Piensa usted que recibir de alguna manera motivación por parte de la empresa mejorara el ambiente de trabajo?

Tabla 13.

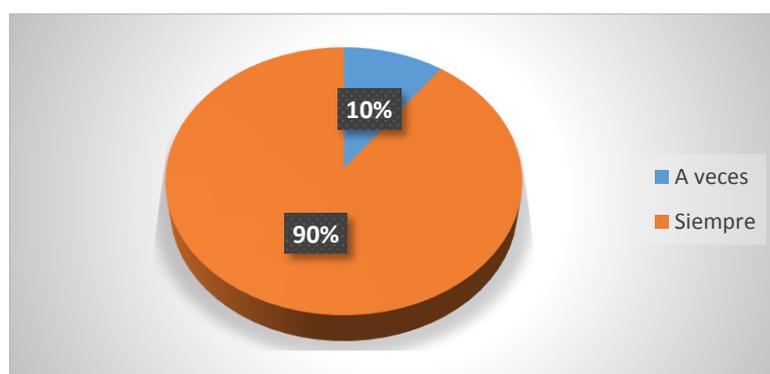
**Motivación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	1	10%
Siempre	9	90%
Muchas veces	0	0%
Nunca	0	0%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

Gráfico 10.

**Motivación**



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Análisis e interpretación**

El 90% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que la motivación es de gran importancia en la empresa, por lo tanto se requiere implementar motivación para generar entusiasmo y compromiso, logrando llevar a la empresa hacia el éxito.

Hay que tener en cuenta también al otro 10% ya que cree que también viene del compromiso que debe tener cada empleado para realizar cada actividad en comendada.

10. ¿De acuerdo a su opinión cree usted que realiza sus actividades de manera positiva?

Tabla 14.

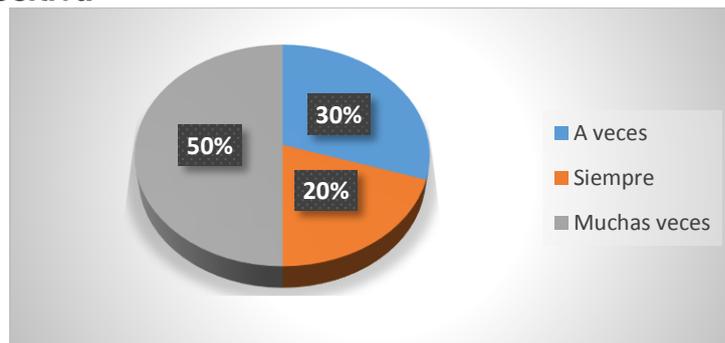
**Actitud positiva**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	3	30%
Siempre	2	20%
Muchas veces	5	50%
Nunca	0	0%

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

Gráfico 11.

**Actitud positiva**



Fuente : Datos de la Investigación

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

**Análisis e interpretación**

Los resultados nos muestran que los trabajadores no están trabajando de manera motivada y solicitada del día a día, podemos concluir que esta situación sería provocada por la desmotivación generada por parte de la empresa Equipadora.

Con los resultados obtenidos por la encuesta que hemos realizado, podemos concluir que existe muy poca motivación y comunicación entre mandos altos, intermedios y bajos, además se observa una gran insatisfacción por parte de los empleados con respecto a la remuneración salarial que perciben mensualmente.

**Entrevista realizada a Clientes de las Urbanizaciones Privadas del norte de la ciudad de Guayaquil.**

PREGUNTA	CLIENTE 1	CLIENTE 2	CLIENTE 3	CLIENTE 4	CLIENTE 5
1. ¿Considera usted que hubo de alguna forma demora en la entrega de su vivienda .Cómo?	Sí, porque me fijaron una fecha y me entregaron en otra.	Si, por que se la programo para el mes pasado y nos la ha entregado con atraso de un mes.	No, se fijó la fecha y en esa fecha nos la entregaron.	Si la hubo pero no fue mucho el tiempo de atraso.	Si hubo atraso en la entrega de mi vivienda lo que me ocasiono problemas y gastos extras en donde vivía.
2. ¿Qué opina usted como cliente sobre la urbanización o etapa donde se encuentra su villa?	Si me agrada es mucho más grande que las otras.	Si me gusta, aunque no me siento conforme o segura porque todavía existe gente trabajando en la etapa.	Si me gusta mucho la urbanización se la ve en orden y limpia y un área social muy amplia.	si me gusta	No me encuentro a gusto con la urbanización ya que la vivienda tenía que entregarme en otra etapa.
3. ¿Qué piensa usted que debemos mejorar como empresa?	La agilidad en la entrega de viviendas	Coordinar mejor los tiempos	Todo me pareció bien	Mejorar la comunicación con el usuario	Ser más serios y respetar las fechas de entrega.
4. ¿Cómo fue el trato de nuestro personal hacia usted?	Excelente	Si el personal muy atento y educado	Excelente trato del personal a cargo de la entrega.	Muy buen trato por parte del personal de entrega	Por esa parte si hubo un trato muy amable.
5. ¿Nos recomendaría con otras personas?	Si	Tal vez por la facilidad de pago , pero como atención en entrega no	Si los recomendaría	Si, por que a pesar de la poca demora que hubo cumplieron.	No lo haria.pesimo servicio y muy demorado

### **Análisis e interpretación de la Entrevista**

De acuerdo al cliente 1, existe malestar ya que le fijaron una fecha de entrega la cual no fue respetada, a pesar de ello se encuentra a su agrado la localización y el tamaño de la urbanización, supo expresar que el trato que tubo por parte del personal de entrega fue excelente y que a pesar del malestar si la recomendaría con otras personas.

Con el cliente 2, expreso que al igual que el anterior propietario existió un malestar en la demora de la entrega de su propiedad que le gusta la urbanización aunque se encuentra un poco inseguro por la existencia de personal laborando todavía en la ciudadela, como observación dio que se debe coordinar de mejor forma los tiempos de entrega, dejo claro que por facilidad de pago nos recomendaría pero por falta de seriedad en coordinar mejor los tiempos de entrega no lo haría.

El cliente 3, el cliente supo decir que se encuentra muy satisfecho tanto en fecha de entrega como en atención y de la urbanización y que el sí recomendaría a otras personas.

Cliente 4, mencionaron que a pesar de atraso mínimo que existió se sienten conformes en general con el trato en el momento de la entrega, con la urbanización en sí y que estarían dispuestos para recomendarnos con otras personas.

El cliente 5, menciono que se encuentra muy insatisfecho con la mala coordinación por parte de la urbanización al no respetar el tiempo de entrega de su vivienda, también supo exponer que esa no era la etapa en la cual compro su vivienda sino que lo reubicaron y que no son para nada serios cuando se trata de satisfacer al cliente y que por nada del mundo recomendaría a otras personas.

De acuerdo a lo expresado en la entrevista; podemos decir que existe un problema de comunicación entre departamento para organizarse de mejor manera y manejar mejor los tiempos de entrega de la viviendas, hay que entender que las urbanizaciones dependen mucho de la publicidad de boca

a boca ya que eso da mucho de qué hablar de una empresa y la seriedad con que esta trata a sus clientes y a esto le sumamos la falta de motivación y el poco interés que pueden tener algunos empleados por parte de la empresa ,lo cual genera un malestar en ellos y no entregan el 100% de su trabajo generando atrasos.

Se debe tener en cuenta que por el problema en la demora de entrega de vivienda, se está generando una desconfianza dentro de los propietarios los cuales también vienen a ser una publicidad al recomendarnos con otras personas y debido al incumplimiento presente ha ido decayendo.

### **Plan de Mejoras en organización de entregas de viviendas.**

(Modelo EFQM, 2019) “Un Plan de Mejora según el consiste en la identificación, aplicación, seguimiento y medición de tres Acciones de Mejora de amplio impacto en la organización que han sido identificadas a raíz de un proceso de Autoevaluación EFQM”. (p. 1)

Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc.

El Plan de Mejora sirve para aumentar el nivel de gestión de la organización mediante la implantación de acciones de mejora críticas (relevantes para la organización).

Por otro lado, la elaboración, implantación y seguimiento de un Plan de Mejora sirve para introducir en la organización una cultura de mejora, de mejora continua (mediante ciclos de Autoevaluación y Plan de Mejora) que permitirá una mayor satisfacción de las personas que prestan servicio en la

unidad o área de trabajo y, como consecuencia, un incremento de la calidad del servicio ofrecido al ciudadano

### **Componentes del Plan de Mejora**

1. **Seguimiento:** realizar una supervisión seguida a todas las acciones ejecutadas en la entrega de viviendas.
2. **Medición:** medir los avances realizados y las mejoras que se presenten día día.
3. **Acciones concretas:** se detallan los periodos de tiempos necesarios para lograr las metas propuestas, para ello se debe tener entendido el cómo, el por qué y el para qué ejecutaremos estas acciones dentro de la entrega de viviendas.
4. **Recursos:** se incluyen recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos que serán imprescindibles en la ejecución del plan de mejora.
5. **Responsables:** serán las personas involucradas a realizar y poner en marcha el plan de mejora y se detallan cada una de sus funciones.

### **Objetivo del Plan de Mejora en organización de entregas de viviendas.**

Mejorar los tiempos y las entregas de viviendas en las urbanizaciones del norte de la ciudad de Guayaquil.

### **Condiciones previas:**

- ❖ Plena disposición del Gerente y los colaboradores para llevar a cabo el plan de mejora.
- ❖ Disponibilidad de todos los recursos necesarios para ejecución del plan de mejora

- ❖ Compromiso de todo el recurso humano para la mejoría de la empresa.
- ❖ Implementar y evolucionar a mejora nuestro plan de trabajo.
- ❖ Disponibilidad de tiempo para las capacitaciones
- ❖ Compromiso al cambio por parte de los altos mandos y bajos
- ❖ Hacer uso de las herramientas y procesos que se implementen para la mejora de tiempos de entrega.

### **Contribuir con el liderazgo democrático**

Impartir el escucha y el diálogo con los empleados, formando un ambiente de confianza entre el Gerente y los colaboradores, guiando al equipo de trabajo a lograr las metas establecidas.

Teniendo en cuenta las ideas y comentarios que puedan tener los empleados para mejorar las entregas de viviendas.

Con esto mejorar los tiempos de entrega de viviendas y buscar nuevas soluciones para mejora de cada persona.

## Plan de Mejoras

**Objetivo General:** Plan de organización de entrega de viviendas, para reducción de tiempos de trabajo, en la Compañía RER.

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Meta</b>	<b>Acciones</b>	<b>Recursos</b>	<b>Plazo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Coordinar tiempos de entrega</b>	Mejorar los tiempos de entrega	Trabajo en equipo entre los colaboradores y su superior en 100%	intercambiar ideas, donde se incluya a todo el personal	Trabajadores Recursos Materiales	Un sábado al mes a partir de las 8:00am	Gerente Investigador
<b>Atraso en la entrega de la villa por parte de obra gris</b>	Ejercer presión por parte de fiscalización para que sea entregada	Entregar al 100 % de tiempo la villa para el equipamiento	Capacitar a fiscalizadores para que tengan una mejor organización de sus tiempos	Fiscalizadores	2 veces al mes	Jefe de fiscalización Investigador
<b>Bajo rendimiento y rotación de empleados</b>	Evaluar al personal e incentivar por cada logro obtenido	Estabilidad y progreso de los empleados en el 80%	Aplicación de encuestas a los trabajadores	Trabajadores Recursos Materiales: Hojas, plumas	Una vez al mes	Gerente Investigadora

TIEMPO ACTIVIDADES	2018 - 2019											
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinar tiempos de entrega				*				*				*
Atraso en la entrega de la villa por parte de obra gris		*	*			*	*			*	*	
Bajo rendimiento y rotación de empleados	*				*				*			

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

#### Recursos Económicos.

Ingresos		Egresos	
Gerente Urbanización	2000	Pago de conferencista	1950
Gerente Compañía	1000	Proyector	250
		Internet	60
		Materiales	150
		Movilización y refrigerio	260
Total	3000	Total	2670

Nota: Autor: Moreta, F (2018)

La Urbanización correrá con \$2000 y la Compañía Equipadora aportara con \$1000, para la capacitación que se realizará para el personal involucrado a la entrega de viviendas.

Realizada la tabla de ingresos y egresos, existe un capital de \$3.000 con un gasto total de \$2.670, el saldo a favor de \$330 serán utilizados para próximas capacitaciones.

## Conclusiones

- ❖ No se ha realizado procesos de entrega de viviendas.
- ❖ La comunicación en la empresa es muy escasa, y un trabajo insatisfactorio.
- ❖ Los trabajadores, se sienten desmotivados y no trabajan con actitud positiva.
- ❖ A pesar de que existe liderazgo en la empresa, se presenta ausencia por parte del gerente.
- ❖ Se da más énfasis y prioridad a otros puntos de trabajo.
- ❖ Existe un solo grupo de trabajo que actúa y ejecuta labores en los diferentes frentes o urbanizaciones.
- ❖ Existen áreas que necesitan refuerzo
- ❖ Los propietarios de las villas tenemos que en gran partes se quejan de la demora que han tenido las urbanizaciones en el momento de las entregas en algunos de ellos les ha generado gastos extras.
- ❖ La mayoría a determinado que si está a gusto con los servicios y la ubicación de la urbanización o etapa.
- ❖ Los propietarios han coincidido en gran parte con que la mejora que debe haber dentro de las urbanizaciones del norte de la ciudad de Guayaquil es mejorar los procesos en los tiempos de entrega de viviendas.
- ❖ Son conscientes de que el trato por parte del personal encargado en la entrega de su vivienda fueron abiertos al dialogo y fueron tratados con amabilidad y mucha educación.
- ❖ Hay duda y un poco de desconfianza si se trata de recomendar a las urbanizaciones ya que en su mayoría han tenido inconvenientes en la entrega de sus viviendas.

## Recomendaciones

- ❖ Involucrar a todo el personal en las decisiones, progresos y desarrollo de la empresa a través de dinámicas participativas.
- ❖ Implementar un sistema de incentivos económicos para aumentar la motivación laboral, para crear compromiso con la empresa.
- ❖ Supervisar por parte de la gerencia el trabajo constantemente para poder detectar a tiempo cualquier falencia o inconveniente en la entrega de viviendas.
- ❖ Salario justo a cada empleado, se sentirán motivados y con deseos de trabajar productivamente.
- ❖ Capacitación sobre organización, orden y tiempos de trabajo
- ❖ Darle la misma importancia a todos los frentes.
- ❖ Evaluar al personal trimestralmente para ver si hace uso de lo capacitado.
- ❖ Reforzar áreas que están teniendo bajo rendimiento ya sea implementando más personal o incentivándolo.
- ❖ Mejorar los tiempos de entrega de villas a propietarios.
- ❖ Generar confianza en los propietarios nuevos y existentes en las urbanizaciones del norte de la ciudad de Guayaquil.
- ❖ Reforzar conocimiento sobre el trato a clientes para mejorar en la atención.
- ❖ Mantener la buena imagen de las urbanizaciones para que los clientes se sientan satisfechos.

## **Bibliografía.**

Alvira, F. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica. Montalbán : consejo editorial de la colección de cuadernos metodológicos.

Castró. (2003). Elementos de la Investigación, Editorial McGraw Hill. México DF.

Cevallos, I. (2012) Metodología de la Investigación, Editorial Don Bosco. Ambato, Ecuador.

Chiavenato. (2007) Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES. México DF, México.

Drucker, Peter F., *The Effective Executive*, New York: Harper and Row, 1967, 178 pages

Fayol, Henri (1841 – 1925). Administración Industrial y General \_ Obras Ilustradas, Editorial Cormorán.

Ferdinand. P Drucker, (1954), *The Practice Of Management*, Editorial Sudamericana. México DF, México.

Fidias Arias. (2006). Introducción a la metodología científica (Quinta ed.). Caracas: Epísteme.

Fidias Arias. (2006). Introducción a la metodología científica (Quinta ed.). Caracas: Epísteme.

Fred, (2003), Administración Estratégica, México, Person Educación. 9na Edición

- Freeman, R., Stoner, J., & Gilbert, D. R. (1999). *Administración* (sexta ed.).
- Forsyth, P. (2005).
- GForsyth, P. (2005). *Como Administrar su Tiempo*, Sevilla \_ España
- Hernández, S., Collado , F., & Batista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta ed.).
- Luis Miguel (2012) *Gestión de Tiempos*, Madrid – España
- H. James Harrington, *Mejoramiento de los procesos de la empresa*, Bogotá, McGraw-Hill, 1992, 309 Págs.
- H. koontz y O`donell, *Administración*, (1986). México DF, México, McGraw-Hill, 8va Edición
- Gestiopolis. (2005) *Revista de Gestión Política*, Bogotá – Colombia.
- Hernández. (2014) *Metodología de la Investigación*, McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES. México DF, México.5ta Edición.
- I.Iñaki (2019) *Modelo EFQM*, Fundación de Navarra , España.1ra Edición.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*.
- Sampieri, H., Baptista, P., & Collado, F. (2010). *Metodología de la Investigación* (quinta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Váida, J. (2003) *Técnica y Metodología de investigación Administrativa aplicados a la gerencia de empresas*, Editorial Estigma Editores. La Paz-Bolivia. 1a Edición.34-41
- Velaz Rivas, J. (1996). *Motivos y Motivación en la empresa* (1 ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

## **Linkografía.**

<https://www.monografias.com>.

<http://www.rae>.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15950>

<https://upcommons.upc.edu>

<https://www.educacion.navarra.es>

<https://www.iebschool.com/blog/gestion-del-tiempo-management/>

<https://es.workmeter.com/blog/bid/254184/5-m-todos-para-mejorar-la-gesti-n-del-tiempo-en-tu-empresa>

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf;jsessionid=D67711CC9C97C6CBBB94F6F6A76E7C7E?sequence=1>

<https://www.grandespymes.com.ar/2010/12/28/como-elaborar-un-plan-de-mejora-de-gestion-en-la-pyme/>

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/mis\\_creencias.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/mis_creencias.pdf)

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema: Plan de mejora para la organización de entrega de viviendas para disminuir los tiempos de trabajo, en compañía de equipamiento RER. y problema de investigación: ¿Cómo contribuir a la organización en el proceso de entrega de viviendas, para disminuir los tiempos de trabajo en la Compañía de Equipamiento RER, en las ciudadelas del norte de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?, presentado por Moreta Delgado Francisco Xavier como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



**Egresado:**

Moreta Delgado Francisco Xavier

**Tutor:**



Simón Alberto Illescas Prieto

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Abal Luis Alberto Abal

Nombre y Apellidos del Colaborador **CEGESICT** Firma

**CEGESCYT**

