



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**

**BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL**  
**ADMINISTRACION Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ENTREGA-  
RECEPCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA**  
**ALETECHNOLOGY S.A.**

**Autora:**

**Carlier Herrera Evelin Lissette**

**Tutor:**

**PH. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### ***CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR***

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

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA ALETECHNOLOGY S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **Ineficientes procesos de entrega-recepción de equipos tecnológicos, genera incumplimiento en los tiempos de entrega al cliente en la empresa ALETECHNOLOGY S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el año 2017.** El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y la importancia del tema.

**Presentado por la Egresada: Carlier Herrera Evelin Lisette**

**Tutor: PH. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco, Lcdo.**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA ALETECHNOLOGY S.A** de la carrera Administración de Empresas, del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

**Carlier Herrera Evelin Lissette**

**C.C. 092733100-9**

## **DEDICATORIA**

En estos años de estudio he puesto el mejor esfuerzo y empeño para llegar a la meta, este proyecto está dedicado a Dios porque me ha dado las fuerzas, la sabiduría e inteligencia para seguir y no decaer. A mi familia que me apoyo en todo momento, especialmente a mi mamá que cuidó de mi hijo mientras yo estudiaba, me supo dar ánimos para seguir estudiando, señalando que con esfuerzo y constancia se pueden lograr las metas. Con amor lo que he logrado es por el empeño que puse y por ustedes mis pilares fundamentales mi hijo Alejandro, mi madre Mercy y mi hermano Christian.

**Carlier Herrera Evelin Lissette**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque me ha dado la fuerza, la sabiduría, inteligencia y salud para seguir adelante y no decaer. A mi familia que me apoyo en todo momento, especialmente a mi mamá que cuida a mi hijo mi razón de superación mientras yo estudiaba en las noches y trabajaba en el día, me motivaron cada momento para terminar mis estudios, con esfuerzo, constancia y fe se pueden alcanzar los objetivos.

A las autoridades del Instituto superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, con sus docentes y personal administrativo.

A mi tutor PH. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco, Lcdo.

**Carlier Herrera Evelin Lissette**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
CARÁTULA.....	I
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA NOTARIADA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE CUADROS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación.....	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivos generales.....	4
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	4

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÒRICO

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	9
<b>FUNDAMENTACION LEGAL.....</b>	<b>13</b>
Plan Nacional del Buen Vivir.....	15
<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>DEFINICIONES CONCEPTUALES.....</b>	<b>16</b>

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### PRESENTACION DE LA EMPRESA

Marco metodológico.....	19
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
Investigación descriptiva.....	23
Correlaciónala o explicativa.....	23
Investigación correlacional.....	24
Investigación experimental.....	24
<b>LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....</b>	<b>25</b>
Población.....	25
Muestra.....	25
Técnicas y procedimientos. ....	26

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	29
Análisis de las encuestas.....	29
Plan de mejoras.....	41
Tabla de plan de mejoras.....	43
Logros del plan de mejoras.....	45
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>48</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>50</b>
Anexo 1 encuesta	
Anexo 2 fotos de los encuestados	

### ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Grafico 1 proceso administrativo.....	10
Gráfico objetivo 9 garantizar el trabajo digno.....	16
Logotipo de la empresa.....	20
Estructura organizativa de la Empresa.....	20
Organigrama de la Empresa.....	20
Gráfico 2 distribución del talento humano.....	21
Gráfico 3 competidores.....	23
Gráfico 4 tamaño de la muestra.....	26



Gráficos de resultados de la encuesta.....	29
--	----

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tablas de resultados de la encuesta.....	29



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Tecnóloga en  
Administración de Empresas.

**Tema**

**“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ENTREGA-  
RECEPCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA  
ALETECHNOLOGY S.A”**

**Autora:** Carlier Herrera Evelin Lissette

**Tutor:** PH. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco

**RESUMEN**

La empresa “ALETECHNOLOGY S.A.”, Distribuye en la ciudad de Guayaquil productos y servicios de alta tecnología, en los últimos meses se observa Ineficiente el proceso de entrega-recepción de equipos tecnológicos, que generan incumplimiento en los tiempos de entrega a los clientes de la empresa durante el año 2017, el proceso de la logística en la entrega-recepción se debe de aplicar las funciones del proceso administrativo de una manera eficaz, eficiente y efectiva, de tal manera que todos los procesos planificados se cumplan en los tiempos establecidos y de esa manera evitar aglomeración que se generan en el departamento de logística en las horas pico. Para desminar estos obstáculos la empresa utilizando el método descriptivo-correlacional logra identificar causas y efectos, y mediante el método de análisis determina las posibles alternativas de solución a este tipo de inconvenientes.

Productos

Servicios  
Liquidez

Tecnología

Tiempos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Tecnóloga en  
Administración de Empresas.

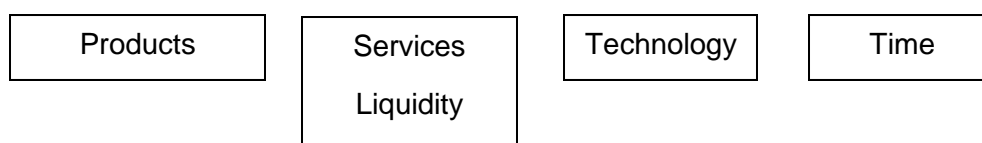
**Tema**

**“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ENTREGA-  
RECEPCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA  
ALETECHNOLOGY S.A”**

**Autora:** Carlier Herrera Evelin Lissette

**Tutor:** PH. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco

The company ALETECHNOLOGY S.A. distributes high technology products and services in the city of Guayaquil, in recent months the process of delivery or reception of technological equipment, which generate non-compliance in waiting times for the company's customers during the year 2017, is inefficient, the logistics process in the delivery or reception should be applied the functions of the administrative process in an effective manner, efficient and effective in such a way that all planned processes are met in the established times and in that way avoid agglomeration that are generated in the logistics department at peak times. To reduce these obstacles, the company using the descriptive correlational method is able to identify causes and effects and through the method of analysis determines the possible alternatives of solution to this type of disadvantage.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

En la actualidad las empresas comerciales, deben conservarse renovadas aplicando mejoras en los procesos de entrega–recepción que permitan optimizar recursos para obtener ventajas competitivas que aporten a su desarrollo.

Una de esas alternativas de solución está en mejorar en la entrega de mercadería, la cual se reconoce por el proceso logístico de la empresa.

A la hora de efectuar la entrega – recepción se reflejan muchos problemas al no tener clara la importancia que esto representa para la empresa, por lo cual, su proceso repercute directamente en los tiempos de entrega, provocando posibles pérdidas económicas y en ocasiones hasta descontento con sus clientes.

Es necesario considerar la relevancia que conlleva el establecer procesos de mejora que aportará con cambios en la situación actual, permitirá medir y evaluar las operaciones y desempeño del área de entrega para cumplir su proceso.

Al referenciar una empresa, es frecuente encontrar problemas en los procesos logísticos de entrega-recepción, debido a la poca importancia y desconocimiento que mantienen sus propietarios sobre este tema, lo cual origina que las logística sean completamente ineficientes

incrementando gastos, disminuyendo las capacidades productivas del hombre y sobre todo la insatisfacción de sus clientes sobre el servicio que prestan.

### **Situación conflicto**

En la actualidad se evidencia falencias en la entrega-recepción de los equipos tecnológicos de la Empresa ALETECHNOLOGY S.A., los clientes se:

- Quejan constantemente por la demora en la entrega de los productos.
- Entregas no realizadas que son sumadas al despacho del siguiente día.
- La acumulación de órdenes de entrega, esta situación conduce a la realización de doble trabajo.
- Incremento en las horas extras.
- Los carros constantemente se quedan en el tráfico y causan demora.
- Incrementos de multas cuando entregan la mercadería fuera de horarios de los que permite la ATM.

Para lograr que esta situación mejore se requiere implementar una propuesta de mejora del proceso de entrega-recepción de equipos tecnológicos para cumplir en los tiempos de entrega oportunos al cliente.

### **Delimitación del problema**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Campo:** Logística

**Área:** Entrega-recepción de equipos tecnológicos

**Aspecto:** Tiempos de entrega

## **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar el proceso de entrega-recepción de equipos tecnológicos para cumplir en los tiempos de entrega al cliente en la empresa ALETECHNOLOGY S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el año 2017?

## **Variables de la investigación.**

**Variable independiente:** Mejorar el proceso de entrega-recepción de equipos tecnológicos.

**Variable dependiente:** Tiempos de entrega al cliente.

## **Evaluación del problema**

**Delimitado.-** Ineficientes procesos de entrega-recepción de equipos tecnológicos, que generan incumplimiento en los tiempos de entrega a los clientes de nuestra empresa.

**Claro.-** Se especifica los inconvenientes con los que se encuentra el departamento de logística de la empresa.

**Evidente.-** Los clientes manifiestan su descontento por la entrega a destiempo de los productos.

**Concreto.-** La problemática se centra en el departamento de logística.

**Relevante.-** Que sea importante para la empresa a la cual está orientada y se requiere resolver científicamente.

**Original.-** Novedoso, nuevo enfoque, no investigado totalmente.

**Contextualmente.-** Que pertenece a la práctica social del texto educativo.

**Factible.-** Posibilidad de solución del contexto empresarial.

## **Objetivos de la investigación.**

### **Objetivo general:**

Diseñar mejoras al proceso de entrega-recepción para cumplir con los tiempos de entrega al cliente en la empresa ALETECHNOLOGY S.A.

### **Objetivos específicos:**

- Fundamentar teóricamente los procesos de entrega-recepción de equipos tecnológicos
- Diagnosticar la situación actual de los procesos de entrega-recepción de los equipos tecnológicos.
- Proponer mejoras al proceso de entrega-recepción de los equipos tecnológicos.

## **Justificación e importancia**

Los motivos que llevaron a investigar sobre la entrega-recepción de equipos tecnológicos de la empresa ALETECHNOLOGY S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, fueron por causa del retraso que se presenta a la hora de entregar los equipos a los cliente. Se trabajará para el mejoramiento de este proceso y de todos los colaboradores.

El tema objeto de estudios es de mucha importancia, ya que todas las empresas buscan ser competitivas, pero para poder lograrlo deben hacer todo lo necesario para optimizar sus recurso y reducir costos, aplicar el concepto de velocidad, en cuanto a la entrega a tiempo de los productos o servicios que oferta.

Con esta propuesta lograremos dar solución a la necesidad que se presenta en la empresa ALETECHNOLOGY S.A. los fines que se pretenden alcanzar son: Realizar un diagnóstico decisivo a la caracterización al objeto que se va a intervenir; diseñar estrategias de progreso referente a la normativa de equipos tecnológicos; crear un

proceso de ejecución para determinar las mejoras y avances que la empresa pueda mostrar.

Esta propuesta favorece el desarrollo logístico en base a la entrega-recepción de la empresa intervenida. Contribuye a la empresa con los siguientes aspectos positivos:

- Mejorar sus procesos de entrega a los clientes.
- Complacencia de los clientes.

Esta propuesta contribuye a generar conocimientos significativos y a poner en práctica lo aprendido en la carrera de Administración de Empresas, perfeccionándolos a través de las investigaciones que ameriten y que sean empleados por futuros investigadores.

La aplicación de la metodología explicativa, descriptiva-correlacional permitirán a la investigadora desarrollar encuestas para identificar las diferentes alternativas de solución que se podrían presentar una vez analizados los resultados obtenidos, estas herramienta quedaran a disposición de los empresarios para su correspondiente consulta así como para estudiantes y profesionales que deseen ampliar sus conocimientos respecto a este tema.

Tiene una relevancia para la empresa debido a que da la oportunidad a un grupo de colaboradores a mejorar su calidad de vida por los ingresos que genera su contingente para con la empresa, de esta manera obtener los recursos económicos necesarios para cubrir sus necesidades.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

La aplicación del proceso administrativo, tiene como componentes funcionales la planeación, organización, dirección y control, estos se aplican a todos los departamentos o áreas, que cumplen funciones específicas dentro de la empresa “ALETECHNOLOGY S.A.”, entre ellos el departamento de logística en la entrega-recepción de mercadería debe ser de manera eficaz, eficiente y efectiva, para que el proceso planificado se cumpla en el tiempo establecido para evitar aglomeración de entrega que se generan en el departamento de logística en horas laborables.

El departamento de logística es el delegado de recibir y entregar mercaderías a distribuidores y clientes, una vez ingresado el pedido, este es referenciado y posteriormente traspasado a facturación, quien elabora la orden de entrega hasta las cuatro de la tarde del día, para dejar listos los despachos del día siguiente, antes de llegar al centro de despacho se deberá recoger la firma del gerente de ventas y la del jefe de bodega. Las entregas deben de ser organizadas por zonas y en horas de la mañana por el centro hasta las 08h00 de la mañana y por el perímetro hasta las 17h00 horas.

El principal problema existente en la empresa ALETECHNOLOGY S.A., es el retraso en la entrega de equipos tecnológicos a cada cliente.

Con el transcurso del tiempo las empresas han ido entrando en un contexto de competitividad global, en el cual, aquel capaz de entregar los productos solicitados, al menor costo y tiempo posible, es el elegido. Este escenario ha traído consigo que las empresas entreguen a un tercero sus actividades logísticas, buscando aumentar el valor agregado en el servicio al cliente y minimizar los Costos.

Los operadores logísticos son entes naturales o jurídicos que se especializan en la provisión de servicios logísticos, proveyendo a las empresas soluciones integrales para la gestión de los flujos de mercancía, haciéndose cargo de las diferentes actividades logísticas como son: recibo de mercadería, almacenamiento, gestión de inventarios, transporte y distribución física, entre otros.

Cada operador logístico tiene diferentes centros de distribución, establecidos para compensar y superar las exigencias del cliente, de acuerdo a las diferentes acciones logísticas, técnicas y humanas profesionalizadas que involucre. Un centro de distribución debe garantizar un excelente servicio a los clientes y al mismo tiempo ser rentable y productivo, lo cual se logra con implementación de tecnologías que aprueben la organización y el control de los procesos, operaciones efectivas que maximicen el valor agregado a los clientes y la utilización de un recurso humano motivado y capacitado.

La entrega-recepción puede entenderse como un proceso informativo y de comprobación en el cual intervienen de manera responsable las personas encargadas del proceso. La finalidad esencial de la entrega-recepción es almacenar e integrar el conjunto de pruebas documentales, informes e indicadores sobre el estado económico y administrativo de una empresa, con objeto de dar cuenta clara sobre la situación vigente en su administración y de esta manera facilitar la exaltación de asuntos, compromisos y el ejercicio mismo de recursos y la atención de los compromisos que quedan en vista o por resolver en una empresa.

Tradicionalmente el procedimiento de entrega-recepción se constituía principalmente por información de carácter económico, financiero, patrimonial y presupuestal en atención a la necesidad de un procedimiento más consumado que permitiera una integración rápida e informada, la entrega-recepción incluye ahora otros datos representativos, relativos al avance de gestiones administrativas en proceso.

En términos jurídicos: Es el acto legal por el cual se hace entrega de equipos y la recepción que estas efectúan por el cliente admitiendo las obligaciones y derechos que de ello proceden.

En términos contables: Es el conjunto de datos de verificación y comprobación, basados en ordenamientos legales, relativos al desempeño financiero y presupuestal de la administración.

En términos organizativos: Es el conjunto de actividades que se planean, organizan y ejecutan para obtener datos, pruebas documentales y demás información necesaria para la integración del documento de la entrega-recepción. Compone un esfuerzo organizativo y de recapitulación para dar cuenta y fe de la situación actual de una administración.

Actualmente Ecuador se encuentra desarrollando su cultura logística, resultado del esfuerzo y exigencia de las empresas en la búsqueda de soluciones de sus sistematizaciones que incorporen últimas tecnologías, las mejores especificaciones técnicas y los menores costos, siendo esta la razón principal para la creación y desarrollo de operadores logísticos, quienes a su vez se encuentran en un constante mejoramiento de sus actividades.

Siendo política central de ALETECHNOLOGY S.A estar a la vanguardia de esta nueva cultura logística, se realizó la propuesta presentada y desarrollada a continuación, con el principal objetivo de innovar, organizar y entregar herramientas necesarias, por medio del análisis y mejoramiento de los procesos críticos operativos y distribución en planta del Centro de

Distribución, que permitan mejorar los resultados de servicio y satisfacer los compromisos contractuales con clientes y usuarios.

### **Antecedentes referenciales**

El desarrollo de la investigación ha permitido revisar bibliografía actualizada con la finalidad de fundamentar teóricamente el problema objeto de estudio

### **Comportamiento**

Este es un escenario importante ya que ayuda a entender el comportamiento del ser humano en la empresa, tanto a nivel individual como grupal, de esta forma se pueden identificar cuáles son los aspectos en los cuales los individuos pueden mejorar para realizar las labores de forma más eficiente, formado un solo conjunto en función de conseguir los objetivos planteados por la empresa.

(SOTO, 2001), el comportamiento organizacional, es el estudio del comportamiento y el impacto que tienen los individuos, los grupos, y el ambiente en el desarrollo de las personas dentro de las empresas, mediante el estudio de los actos y sus actitudes, para lograr así la optimización de las actividades en la empresa.

### **Proceso Administrativo**

El proceso administrativo le permite a la empresa adecuar sus actividades, a través de la planificación, la organización, dirección y control. Mediante un control mucho más adecuado por parte de sus administradores lo cual facilitará la toma de las decisiones, a su vez permitirá optimizar el rendimiento del personal tanto administrativos como operativos de la empresa al concretar y definir las funciones y necesidades tanto de personal como de materiales que se requieran en cada una de las áreas que se divide la empresa.

**Grafico 1: Proceso Administrativo**



**Fuente: Elaboración de la autora**

## **Selección**

(Vértice, 2007) La selección de los recursos humanos con los perfiles profesionales más adecuados a las exigencias de los puestos de labor a cubrir no sólo acrecienta la eficacia global de la empresa, sino que contribuye a acrecentar la satisfacción de esas personas con su trabajo.

Para lograr este objetivo, el elemento esencial es la selección de personal, una práctica que ha conocido un notable desarrollo con la aplicación de internet y la ofimática a las fases de reclutamiento y selección y un cambio capacitado de perspectiva gracias a la gestión por competencias.

1. Los pasos de selección de personal. Reclutamiento.
2. El proceso de selección de personal.
3. La conversación de responsabilidad en la selección de personal.
4. La elección por competencias.

(Izard, 2005) El proceso de selección es resultado de la planificación de los recursos humanos de la empresa, integrada en la planificación general de esta. El proceso de selección requiere de una evaluación de necesidades tanto cuantitativa: número de personas necesarios, como cualitativa: características de los puestos de trabajo y de la entes que tienen que desempeñarlo. Por tanto, son obligatorias unas técnicas de proyección de necesidades y unos instrumentos como los inventarios de

puestos y de personal, que nos ayudaran a decir, según los casos, entre el suministro interno y externo de candidatos.

(Cao, 1996) “Selección profesional” o “selección personal” es, pues, una tarea que puede ser explicada de forma natural y directa como aquella actividad constituida y planificada que admite atraer, evaluar e identificar, con carácter predictivo, las particularidades personales de un conjunto de sujetos a los que denominamos “candidatos” que les diferencian de otros y les hacen más idóneos, más aptos o más próximos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como obligaciones críticas para el desempeño eficaz y eficiente de una tarea profesional.

(Rodríguez', 2005) Las metodologías de selección existentes son muchas y variadas. La utilización de unas u otras dependerán en gran medida del puesto que se quiera cubrir. Estas técnicas pretenden evaluar las capacidades y actitudes requeridas para descargar de forma óptima el trabajo y tratan de predecir el grado de conciliación del candidato al puesto, así como la conducta y comportamiento que este tendrá si se produce su incorporación a la empresa.

### **Desempeño del particular operante.**

(Dessler, 2001) Basar la descripción del puesto en un análisis estadístico es una dirección más defendible, pero también más difícil. En circunstancia, el propósito es determinar, mediante estadísticas, la relación entre:

- 1) Algún mecanismo de presentimiento o rasgo humano como la estructura, la inteligencia o la destreza de los dedos y
- 2) Algún indicador o juicio para la efectividad de él en el trabajo (como el desempeño calificado por el supervisor). La forma sigue cinco pasos. El desempeño laboral. Su objetivo es determinar si lo anterior predice

lo segundo. Así, podrá indagar estadísticamente los requisitos humanos para desempeñar el trabajo.

(Bonfante, 2006) Desenvolverse apropiadamente en el agitado mundo laboral es la clave del triunfo para obtener mejores ventajas. Esta novedosa guía le promete las representaciones más útiles para aplicar en cualquier empresa y lograr ampliamente ese objetivo y desarrolle hábilmente sus relaciones interpersonales, cualidades de liderazgo, trabajo en equipo, expresión escrita, protocolo y etiqueta, entre otros contenidos y destáquese como una persona líder en su área.

(Salcedo, 2002) Un patrón o técnica de competencia laboral es un conjunto de instrucciones, habilidades y condiciones que son aplicados al desempeño de una ocupación productiva a partir de los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo.

La norma es el mecanismo mínimo certificable por una persona; también se denomina, unidad de competencia laboral, UCL, la cual está compuesta por dos o más elementos. La norma es una herramienta para la valoración del desempeño de una persona en una función productiva; manifiesta lo que una persona tiene que hacer y como lo debe de hacer; la forma en que el evaluador sabe si se ha realizado un buen desempeño; los lugares, las cosas o las personas en las cuales se realizan ese desempeño y, las evidencias que la persona debe de proporcionar para ser evaluada.

Así mismo, proporciona información para elaborar instrumentos de evaluación, elaborar el plan de evaluación del candidato a certificación, detectar necesidades de capacitación y para derivar programas de capacitación o formación profesional, así mismo puede ser utilizada como el eje central de un sistema de calidad de acuerdo como la normativa ISO 9001:2000.

El proceso administrativo es el instrumento que se aprovecha en las empresas para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una empresa realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz misión, es mucho más probable que la empresa alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gestores o administradores se puede medir de acuerdo con el categoría en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (HURTADO, 2011)

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Art. 33.- “La Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”

Por su parte el Código de Comercio señala en el

Art. 123.- “Dependientes son los empleados subalternos que el comerciante tiene a su lado para que le auxilien en sus operaciones, obrando bajo su dirección.”

De ahí que, con base a la labor que desempeñan los empleados, de la cual es objeto de estudio el presente trabajo, el Código de Comercio establece:

Art. 127.- “Los dependientes encargados de vender por menor, se reputan autorizados para cobrar el producto de las ventas que hicieren; pero deberán expedir, a nombre de sus principales, los recibos que otorgaren.”

Por otra parte en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su última modificación el 13 de octubre del 2011 la cual está vigente señala:



“Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

Art. 2.- “Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por: Consumidor.- toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.”

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos; 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.- Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

### **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 - 2017**

Hoy las actividades productivas en el Ecuador se deben desarrollar relacionándolas con lo que establece el plan nacional del buen vivir, que de cierta manera es una guía implementada por el gobierno nacional, para que los ciudadanos ecuatorianos desarrollen sus planes teniendo en consideración los 12 objetivos que señala. En el desarrollo de esta investigación hemos considerado el objetivo nueve con sus correspondientes metas.

## **Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.**

9.1.	Promover actividades mercantiles que permitan generar y conservar trabajos dignos, y favorecer a la consecución del pleno empleo prevaleciendo a los grupos históricamente excluidos
9,2	Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos
9,3	Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales
9,4	Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género
9,5	Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Variable independiente: procesos de entregan- recepción**

Constancia documental o electrónica que describe y presenta en forma cronológica las acciones conceptuales, legales, presupuestarias, administrativas, operativas y de seguimiento de los proyectos, obras y programas más importantes de la empresa.

### **Variable dependiente: Tiempos de entrega.**

El tiempo de entrega es el retraso aplicable para el control de inventario. Este retraso es generalmente la suma del retraso del suministro, es decir, el tiempo que le lleva a un proveedor entregar las mercancías una vez que se realiza una orden, y el retraso de la reordenación, que es el tiempo que pasa hasta que se vuelve a presentar una oportunidad de realizar una orden. Este tiempo de entrega generalmente se calcula en días.

## **Definiciones conceptuales**

**Proceso:** Se entiende como Proceso de Entrega-Recepción, la organización, supervisión y apoyo técnico en la realización de las

actividades relativas a la correcta y oportuna integración de los recursos humanos, materiales, financieros y de información, que tienen asignadas las Dependencias Órganos o Entidades, para asegurar una entrega ordenada, completa, transparente y homogénea conforme a la normatividad vigente.

**Acuerdo:** Acuerdo Administrativo expedido por el Titular del Poder Ejecutivo, que establece los Lineamientos para la Entrega-Recepción de los equipos tecnológicos.

**Sistema entrega-recepción:** Al programa informático de uso obligatorio para capturar e imprimir la información de la entrega-recepción de los equipos tecnológicos.

**Cliente.-** Es la persona que tiene la posibilidad de acceder a un producto o servicio que se oferta con la finalidad de satisfacer su necesidad.

**Empresa.-** Es una organización, institución o industria cuya finalidad se centra en la captación de recursos para su propio beneficio, por medio de la oferta de algún producto o servicio.

**Exigencias.-** Se las puede determinar como un requerimiento indispensable para que se produzca una determinada actividad y obtener un resultado de la misma.

**Mercado.-** Determinado por un grupo de personas consideradas como clientes potenciales de producto o servicio específico.

**Procesos de compras.-** Solicitud de ofertas, presupuestos y evaluación de las mismas para adquirir un producto.

**Satisfacción del Cliente.-** Relacionado con el nivel de conformidad que manifiesta una persona consumidora de un producto o servicio que oferta una empresa.

**Servicio.-** Considerada como un conjunto de actividades relacionadas a dar respuesta a las necesidades de los clientes.

**Servicio al Cliente.**- Se lo considera como el servicio que presta una empresa para relacionarse de manera armónica con sus clientes de la cual depende su estabilidad y aceptación en el mercado.

**Ventaja competitiva.**- Capacidad de la empresa para proyectar su comercialización en el mercado que incursiona.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la empresa.**

La empresa ALETECHNOLOGY S.A. fue creada en agosto de 1993, está ubicada en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas, contamos con oficinas tanto en Quito como en Guayaquil con 250 empleados en Guayaquil y 200 en Quito, ofrece productos y servicios de tecnología.

Esta empresa brinda soluciones tecnológicas de hardware y software a su vez vende partes y piezas de computación, se caracteriza por ser un integrador multimarca de tecnologías de la información.

Estamos enfocados en el segmento Corporativo del Ecuador, siendo nuestros principales clientes Grupos Industriales Nacionales, así como importantes Instituciones del Sector Público. Todos nuestros esfuerzos están orientados a las necesidades del cliente, manteniendo el liderazgo positivo y la flexibilidad para responder a los nuevos retos que demanda el mercado nacional de TI (Tecnología de la Información).

La misión declarada es agregar valor a nuestros clientes mediante el mejor uso de las tecnologías de información, a través de la provisión de servicios y soluciones de calidad que apoyen su gestión productiva y empresarial.

Su visión indica que ALETECHNOLOGY S.A. en la entrega de sus productos y servicios asegura alcanzar la plena satisfacción de sus clientes mediante su sistema de gestión de calidad el cual conjuga adecuadamente los siguientes factores: calidad de servicios, capacitación del personal, el compromiso permanente con sus clientes y el mejoramiento continuo de los procesos.

Ofrece productos y servicios de tecnología para empresas, publicas y privadas como: outsourcing de impresión con HPE y XEROX, leasing de todo tipo de hardware (PCs, laptops, servidores, almacenamiento), implementación de data center de las principales marcas como: HPE, CISCO, EMC y VMWARE, venta e implementación del Enterprise Resource Planning como (SAP, HANA) y servicios de Service Desk, que consiste en dar soporte a los equipos de usuarios final a través de nuestra mesa de ayuda.

**Logotipo:**

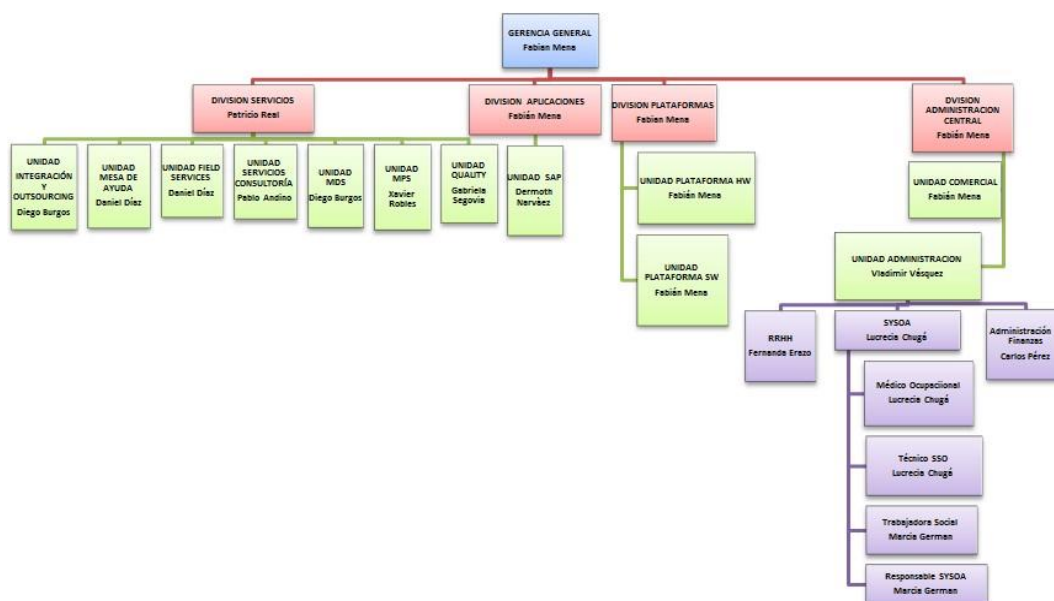


Estos productos y servicios se ofrecen a nivel local, regional y nacional.

**Estructura Organizativa:**

La empresa ALETECHNOLOGY S.A. se encuentra organizada estructuralmente de acuerdo a la figura 1.

### ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Departamento de talento humano.

## Empleados:

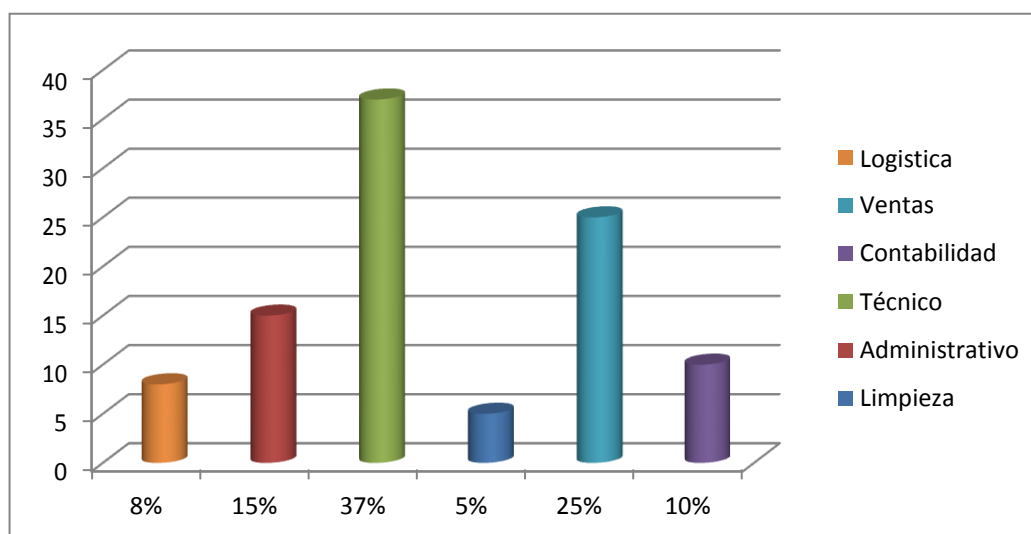
En la empresa ALETECHNOLOGY S.A. laboran 250 personas en la sucursal Guayaquil, entre personal de limpieza, administrativo, técnico, contabilidad, ventas, logística y de servicios varios.

Contamos con personal capacitado, calificado y en constantes capacitaciones con el fin de mejorar la atención brindando un servicio de calidad.

### DISTRIBUCION DEL PERSONAL EN GUAYAQUIL

Departamentos	Colaboradores	Porcentaje
Administrativo	37	15
Ventas	63	25
Contabilidad	25	10
Técnico	93	37
Logística	20	8
Limpieza	12	5
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Grafico 2. Distribución del Talento Humano.



Fuente: Elaboración propia.



Contamos con personal capacitado, calificado y en constantes capacitaciones con el fin de brindar un servicio de calidad.

### **Servicios que presta la empresa:**

Productos, servicios y soluciones de negocio: Disponemos soluciones y productos líderes y adaptamos los mismos a las condiciones particulares del cliente. A continuación detallamos los principales servicios y soluciones tecnológicas integrales que ofrecemos a nuestros clientes.

### **Aplicaciones**

ERP (Enterprise Resource Planning) – SAP HANA

Soporte Funcional y Mesa de Ayuda SAP

### **Servicios de TI**

- MDS: Managed Device Services (Renta de Equipos), marcas HPE; CISCO;DELL/EMC2; VCE
- MPS: Managed Printing Services (Outsourcing de impresión;), marca: HP Inc ;Xerox
- Mesa de Servicios
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipamiento.
- Soporte En Sitio
- Servicios de Centro de Cómputo y Cloud Computing

### **Plataforma**

Integración de soluciones de concordancia con productos de los principales fabricantes del mercado: CISCO, DELL/EMC<sup>2</sup>, VCE, HPE, VMWARE, VEEAM, HP Inc, Microsoft, RedHat, XEROX, entre otros.

### **Experiencia**

Todo el tiempo que hemos acompañado a nuestros clientes, nos ha permitido desarrollar una experiencia acorde al avance tecnológico, así como las necesidades propias del mercado, constituyéndose todos ellos en casos de éxito.

## **Competidores**

AKROS
DOS
MAINT
TELCOMBAS

**Grafico 3: elaboración propia.**

## **Diseño de la investigación**

### **Tipo de investigación**

En este proceso de mejora para la entrega-recepción de equipos tecnológicos, se utilizara los siguientes tipos de investigación:

#### **Descriptiva**

Según (Sampieri, 2010)“con mucha frecuencia el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos.”

Es decir se recopila información con datos cuantitativos (medir) y cualitativos (recopilación de información).

#### **Explicativa**

Castillo (2009) “Es la explicación que trata de descubrir, establecer y explicar las relaciones causalmente funcionales que existen entre las variables estudiadas, y sirve para explicar cómo, cuándo, dónde y por qué ocurre un fenómeno social.”

Podemos decir que es la parte fundamental de toda investigación ya que tomamos como referencias una muestra para lo que se va a resolver.

#### **Correlacional**

Hernández (2003) Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de

correlación, dimensiona las variables. El siguiente paso, corresponde a la investigación explicativa, la que "explica" todos los elementos del fenómeno investigado.

Define las variables del proceso de entrega recepción y la satisfacción del cliente.

### **Investigación de campo**

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular.

Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

### **Investigación experimental**

La acepción más particular y más armónica con un científico del término se refiere a un estudio en que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes, para analizar las consecuencias de una o más variables dependientes, dentro de una situación de control para el investigador. Esta definición quizás parezca muy compleja, sin embargo, conforme se vayan analizando sus componentes se irán aclarando sus sentidos.

<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>
<b>Y</b>	<b>X</b>

### **Diseño del Instrumento**

La encuesta es la clave para el proceso de medición, ya que es un instrumento que a través del cual se recoge la información sobre los aspectos del estudio.

### **Característica a medir**

El diseño de la encuesta para evaluar la satisfacción de los clientes de la empresa que se estudia. Se realiza consultando la literatura, tomando en cuenta las características que se miden: es identificar los puntos de retraso y hacerlos más eficientes. (Ver anexo \_ encuesta a cliente)

### **La Población y la Muestra**

**Concepto de población:** 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.

**Concepto de muestra:** (Tamayo Mario, 1995) “La muestra es el conjunto de operaciones que se realiza para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.”

#### **Tipo de muestra:**

**Muestra probabilística:** En este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestras investigaciones, por ser el riguroso y científico.

**Tamaño de la muestra:** La muestra de nuestro tema objeto de estudio es finita, vamos a utilizar un método no estratificado que me indica que debo de considerar a toda la población para la cual diseñare una encuesta y recopilare información en un tiempo predeterminado.

<b>Departamentos</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Porcentaje</b>
Administrativo	<b>37</b>	15
Ventas	<b>63</b>	25
Contabilidad	<b>25</b>	10
Técnico	<b>93</b>	37
Logística	<b>20</b>	8
Limpieza	<b>12</b>	5
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Grafico 4: Elaboración propia.

### **Métodos y técnicas**

En este proceso se utilizará el método de la encuesta.

Según Naresh K. Malhotra, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

### **Método de observación**

La observación está en saber seleccionar aquello que aspiramos analizar, se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar".

Para la observación lo primero es diseñar previamente qué es lo que interesa observar, en definitiva haber elegido un objetivo claro de observación.

### **Método inductivo-deductivo**

**El método deductivo** es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

**Empleamos el método inductivo** cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

La inducción es un proceso mental que consiste en inferir de algunos casos particulares observados la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie.

### **Técnicas e instrumentos**

Rojas Soriano, (1996-197) señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente:

Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

En opinión de Rodríguez Peñuelas, (2008:10) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

### **Propuesta de mejora**

La propuesta de mejora se realiza utilizando la técnica de las 5w y 2h, es decir la facilidad y rapidez de construcción y uso de la información que proporciona. Esta técnica consiste en el modelo 5w+2h es una herramienta utilizada por las empresas para la ejecución de procesos o planificación, consiste en responder 7 preguntas, cuyas palabra en inglés, se inicia con W y H, a saber:

#### **Presentación del modelo:**

- What: ¿Qué se debe hacer?

Identificar los problemas y mejorar el proceso de entrega-recepción, en los tiempos establecidos para evitar reclamos de los clientes.

- Why: ¿Por qué?

Porque es de suma importancia que el cliente quede satisfecho con su entrega en el tiempo establecido, de esta manera evitaremos una fuga de clientes, de tal manera que creamos una relación de fidelización por parte de nuestro cliente al proveerle nuestros productos en el tiempo estipulado.

- When: ¿Cuándo se debe realizar la acción?

En el momento de realizar el pedido y se empezara a cumplir con lo establecido a partir del primer semestre del 2018.

- Where: ¿Dónde se realizara la acción?

En el área de logística.

- Who: ¿Quién va a hacer?

Los repartidores con el jefe de área.

- How: ¿Cómo se va hacer?

Aumentando las capacitaciones en el uso y manejo del sistema de entrega.

- How much: ¿Cuánto se gastará?

Valor de horas extras que deban utilizar los colaboradores para recibir la capacitación, que la dictara el jefe del área que conoce a profundidad el manejo del sistema y el proceso de entrega de equipos.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

#### GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS:

GÉNERO				
DETALLE SEXO	EDADES		TOTAL	%
	ENTRE 18 A 30	ENTRE 31 A 60		
MASCULINO	6	7	13	65%
FEMENINO	5	2	7	35%
NUMERO DE ENCUESTADOS			20	100%

Tabla 1: Elaboración propia.

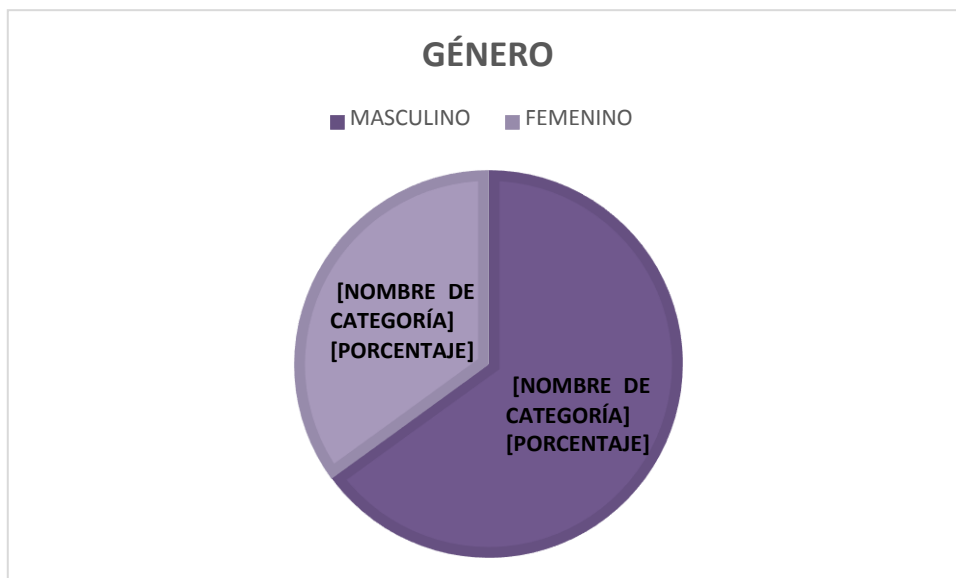


Gráfico 1: Elaboración propia



Los resultados de cada pregunta son expuestos en porcentajes con su respectivo gráfico y análisis:

1.- ¿Cómo califica usted el servicio que ofrece la Empresa ALETECHNOLOGY S.A.?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	4	20%
Muy bueno	6	30%
Bueno	8	40%
Regular	2	10%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Tabla 2: elaboración propia

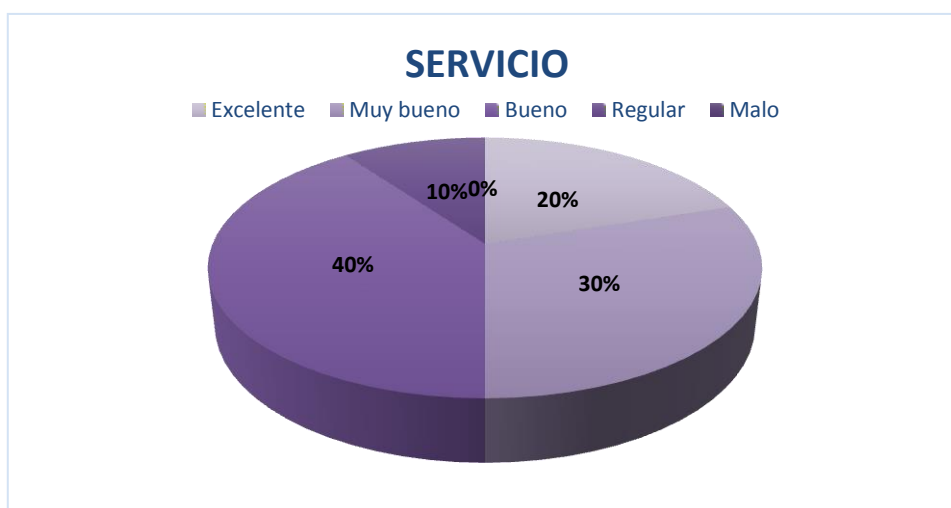


Gráfico 2: elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 40% de los encuestados indicaron que el servicio que ofrece la Empresa ALETECHNOLOGY S.A. es bueno, el 30% indica que es muy bueno, el 20% indica que es excelente y el 10% indica que es regular. Por sus resultados variables que obtuvimos amerita una mejora en el servicio que brindamos.

2.- ¿Actualmente el servicio que brinda la Empresa ALETECHNOLOGY S.A. llena las expectativas del público consumidor?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Tabla 3: Elaboración propia



Gráfico 3: Elaboración propia

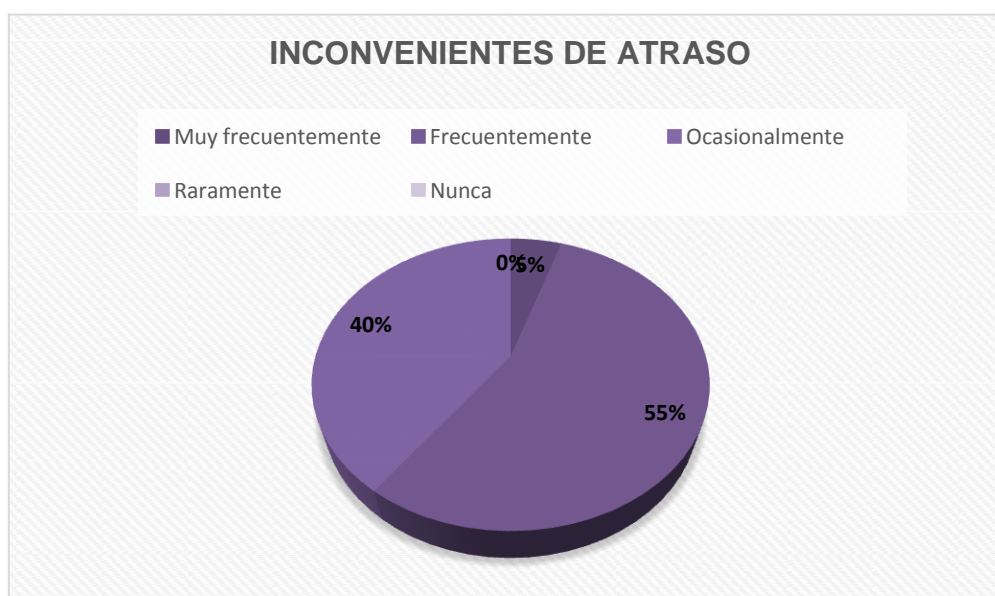
#### **Análisis e interpretación:**

El 70% de los encuestados respondieron que el servicio que brinda la Empresa ALETECHNOLOGY S.A. SI llena las expectativas del público consumidor y el 30% indicó que NO. Los resultados obtenidos permiten conocer que el porcentaje mayor es positivo en llenar las expectativas.

**3.- ¿Con que frecuencia se suscitan los inconvenientes de atraso en la entrega-recepción de equipos?**

<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy frecuentemente</b>	1	5%
<b>Frecuentemente</b>	11	55%
<b>Ocasionalmente</b>	8	40%
<b>Raramente</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

**Tabla 4: elaboración propia.**



**Gráfico 4: elaboración.**

**Análisis e interpretación:**

El 55% de los encuestados respondieron que frecuentemente se suscitan los inconvenientes en la entrega-recepción de equipos, el 40% señala que se suscitan ocasionalmente y el 5% indica que se producen muy frecuentemente. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el problema surge en el momento de la entrega-recepción de los equipos, de tal manera la organización no oportuna reduce la eficiencia de la distribución de los equipos.

#### 4.- ¿ Cómo se siente con los beneficios que brinda la Empresa ALETECHNOLOGY S.A.”?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy insatisfecho	1	5%
Insatisfecho	0	0%
Neutral	10	50%
Satisfecho	9	45%
Muy satisfecho	0	0%
TOTAL	20	100%

Tabla 5: elaboración propia

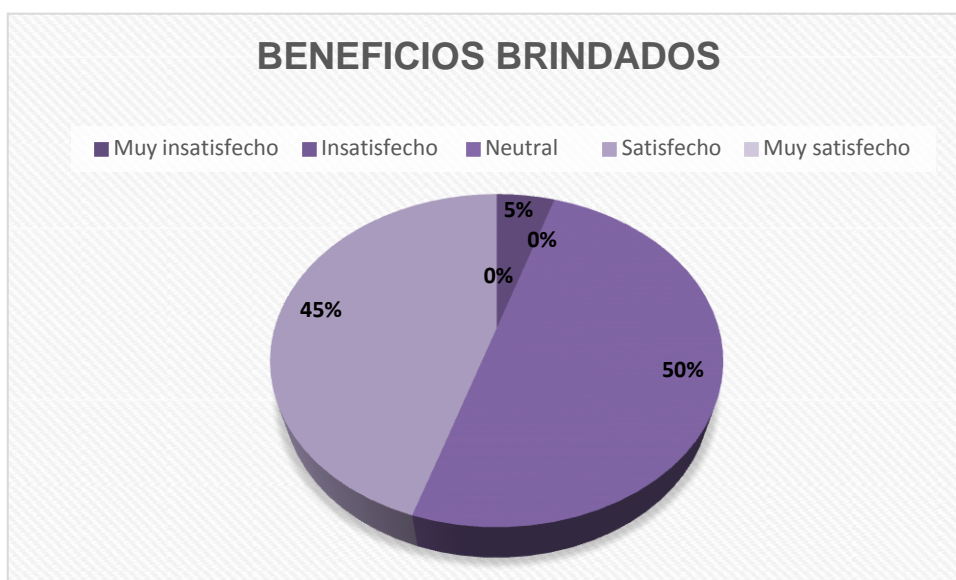


Gráfico 5: elaboración propia

#### Análisis e interpretación:

El 50% de los encuestados se sienten neutral con los beneficios que brinda la empresa ALETECHNOLOGY S.A., el 45% señala que se sienten satisfechos y el 5% indica que se sienten muy insatisfechos. Con ello se evidencia que los beneficios que brinda la empresa son efectivos y el problema no radica en los beneficios.

**5.- ¿Podría decirme una sugerencia positiva para mejorar el servicio de la entrega-recepción de equipos en la Empresa ALETECNOLOGY S.A.?**

Respecto a esta pregunta las respuestas fueron variadas, pero recalcaron que debe haber una mejor coordinación en las horas de entrega con el cliente con un día de anticipación, debe existir responsabilidad para con su trabajo teniendo todos los documentos necesarios para realizar las entregas y un adecuado trabajo en equipo para de esta manera evitar los contra tiempos en el momento de hacer la entrega-recepción de los equipos tecnológicos.

**6.- En general la calidad del servicio que presta ALETECNOLOGY S.A. es:**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Deficiente	0	0%
Aceptable	9	45%
Bueno	8	40%
Muy bueno	3	15%
Excelente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Tabla 6: elaboración propia.

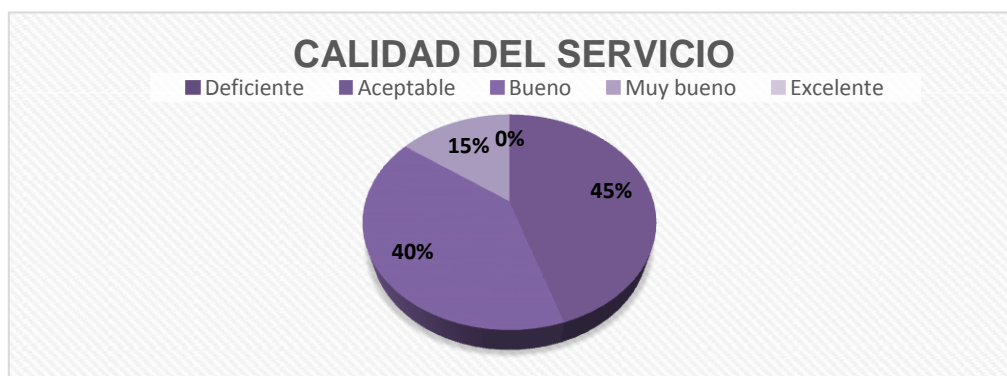


Gráfico 6: elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 45% de los encuestados dicen que la calidad del servicio que presta la empresa ALETECNOLOGY S.A. es aceptable, el 40% señala que es bueno y el 15% indica que es muy bueno. Podemos evidenciar que la calidad del servicio es efectiva y el problema no radica aquí.

En relación con nuestros servicios, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (1 totalmente en desacuerdo – 5 totalmente de acuerdo)

### 7.- Nuestro servicio de entrega-recepción opera en forma

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente de acuerdo</b>	0	0%
<b>Muy de acuerdo</b>	3	15%
<b>De acuerdo</b>	6	30%
<b>En desacuerdo</b>	9	45%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	10%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Tabla 7: elaboración propia.

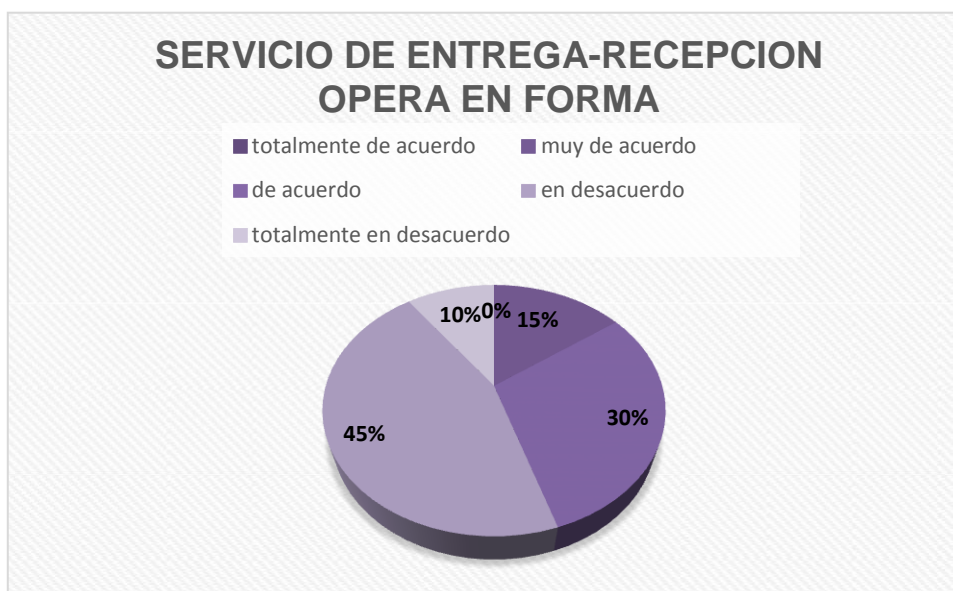


Gráfico 7: elaboración propia.

### Análisis e interpretación:

El 45% de los encuestados están en desacuerdo de la manera que opera el servicio de entrega-recepción, el 30% señalan que están de acuerdo, el 15% muy de acuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo. Podemos evidenciar con los resultados obtenidos que la causa del problema es la demora que se presenta al momento de la entrega-recepción de los equipos, por lo que podríamos tener pérdida de clientes.

### 8.- No cometemos errores en las entregas y/o recepciones:

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	5%
Muy de acuerdo	5	25%
De acuerdo	11	55%
En desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Tabla 8: elaboración propia.



Gráfico 8: elaboración propia.

### Análisis e interpretación:

El 55% de los encuestados está de acuerdo en que no cometemos errores en las entregas y/o recepciones, el 25% señala que está muy de acuerdo, el 15% indica que está en desacuerdo y el 5% totalmente de acuerdo. Con estos resultados evidenciamos que no se comenten errores el problema es el retraso como mencionamos en la anterior pregunta.

### 9.- ¿Qué tan probable es que nos vuelvan hacer pedidos?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	10%
Muy de acuerdo	7	35%
De acuerdo	9	45%
En desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Tabla 9: elaboración propia.



Gráfico 9: elaboración propia.

#### Análisis e interpretación:

El 45% de los encuestados están de acuerdo con la probabilidad para que nos vuelvan hacer pedidos, el 35% señalan que están muy de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo y el otro 10% en desacuerdo. Con estos resultados evidenciamos que no disminuirán los pedidos de nuestros equipos tecnológicos, lo cual es una tendencia favorable con la aceptación de las demandas.



### 10.- Ante pedidos urgentes respondemos en tiempo y forma:

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	5%
Muy de acuerdo	6	30%
De acuerdo	10	50%
En desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Tabla 10: elaboración propia.



Gráfico 10: elaboración propia.

### Análisis e interpretación:

El 50% de los encuestados están de acuerdo que respondemos en tiempo y forma ante los pedidos urgentes, el 30% muy de acuerdo, el 15% en desacuerdo y el 5% totalmente de acuerdo. Podemos evidenciar que la experiencia en cuanto a tiempo y/o forma no está satisfaciendo al cliente en general, ya que el 50% muestra que somos aceptables mientras que el otro 35% hemos cumplido satisfactoriamente es decir más de la mitad entre de acuerdo y desacuerdo espera que mejoremos la experiencia.

**11.- Cumplimos con los plazos de entrega-recepción de equipos tecnológicos:**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	3	15%
De acuerdo	11	55%
En desacuerdo	5	25%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Tabla 11: elaboración propia.

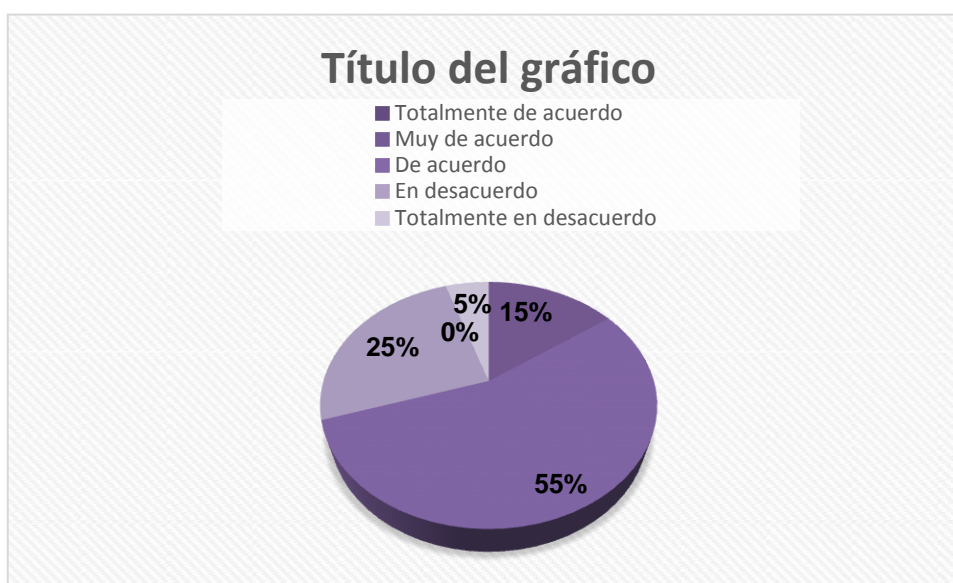


Gráfico 11: elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 55% de los encuestados manifiestan que cumplimos con el plazo de entrega-recepción de equipos tecnológicos, el 25% está en desacuerdo, el 15% señala que está muy de acuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo. De esta manera evidenciamos un grave problema con los plazos de entrega, deben ser analizados y resueltos dentro de nuestra logística, nos aproximamos a que 1 de cada 3 entregas no cumplen con los tiempos ofrecidos y ni un cliente se siente totalmente satisfecho solo un 15% está satisfecho con nuestros tiempos de entrega.

**12. Con que frecuencia reciben capacitación los colaboradores de ALETECHNOLOGY S.A.**

<b>OPCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Muy frecuentemente</b>	1	5%
<b>Frecuentemente</b>	6	30%
<b>Ocasionalmente</b>	12	60%
<b>Raramente</b>	1	5%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Tabla 12: elaboración propia.

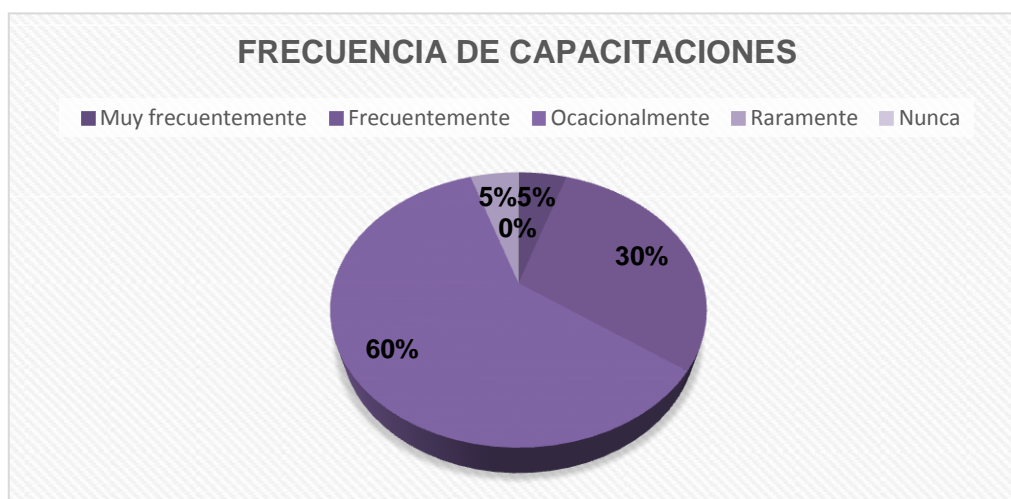


Gráfico 12: elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

El 60% de los encuestados señalan que ocasionalmente reciben capacitación los colaboradores de la Empresa, el 30% indica que frecuentemente, el 5% muy frecuentemente y el otro 5% raramente. Evidenciamos que el 95% de nuestros colaboradores ha recibido capacitación en cuanto a instrucciones, pero lamentablemente no han aplicado correctamente los conocimientos adquiridos, debemos incrementar la frecuencia de impartir los procesos para despejar dudas, evitar malos manejos y errores, de esta manera podremos obtener mejores resultados con la entrega-recepción de los equipos tecnológicos.

## **PLAN DE MEJORAS**

En cualquier empresa el área de logística simboliza casi un tercio de los egresos totales. Tales actividades que se realizan como empaque, almacenamiento, transporte y la distribución del producto que esta ofrezca son parte de la logística de una empresa y son vitales para el funcionamiento de la misma, los retrasos o las entregas a tiempo dependen del trayecto que recorra el repartidor, que esté listo el producto y la documentación, el medio de transporte que utilice y si la distribución es local o nacional, además el factor externo influye también en la entrega de la mercadería, como el tráfico.

La competitividad que existe hoy en día, prestar un servicio ágil es un punto de diferencia muy importante para las empresas. No es primicia decir que ha incrementado la complicación de las operaciones de transporte y repartición en los últimos años, razón por la cual merecemos ser proactivos y adelantarnos a los demás. En un entorno donde las grandes empresas promueven a ofrecer entregas en periodos más cortos, de hasta 2 horas, optimizar los tiempos de entrega se convierte en uno de los grandes objetivos de las empresas de logística.

El área de logística existe un trato directo con el cliente, por mucho que el producto que se ofrece este acorde con las necesidades del cliente y cumpla con las expectativas de calidad, todo esto se puede ver afectado si el consumidor final no obtiene la mercadería en el plazo deseado, lo que genera graves malestares y ocasionalmente puede verse reflejado en fuga de clientes, sin que esto indique baja calidad del producto, más bien no se le estaría ofreciendo el valor agregado de una eficiente y eficaz entrega del bien adquirido.

Mediante el marco lógico se determinaron las causas y efectos por lo cual hemos desarrollado un árbol de problemas donde vamos a identificar antecedentes y consecuentes, de tal manera que nos ayudara a analizar profundamente el problema y poder realizar las mejoras adecuadamente.

Con los resultados de las encuestas se pudo evidenciar que el problema efectivamente es en los retrasos de las entregas, hay que diseñar las acciones apropiadas para la propuesta de mejora para la entrega-recepción de equipos tecnológicos de la empresa ALETECHNOLOGY S.A.

#### 4.2.1 Plan de Mejoras

<b>Mejorar la entrega-recepción de equipos tecnológicos.</b>						
<b>Meta: Satisfacer a los clientes en sus entregas en el tiempo oportuno.</b>						
<b>Responsable: Gerente General – área de logística – entrega-recepción de equipos.</b>						
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>¿Cuánto?</b>
Mejorar el proceso de entrega recepción.	Porque es de suma importancia que el cliente quede satisfecho con su entrega en el tiempo establecido.	Jefe de área de logística y repartidores.	Según el gráfico 12 se indica que el 60% de los colaboradores recibe ocasionalmente capacitación de nuestros procesos, lo que indica que debemos incrementar la frecuencia de capacitaciones del manejo de nuestro sistema y así evitar errores.	A partir del primer semestre del año 2018	En el área de logística de la empresa ALETECH NOLOGY S.A.	\$0.000

Realizar las entregas a tiempo.	Porque no queremos que haya una fuga de clientes y busquen a la competencia.	Repartidores	Mediante la sectorización de lugares de entrega para ser eficiente e identificar los sectores o clientes con mayores retrasos y problemas en entregas.	A partir del primer semestre del año 2018	En cada punto de entrega.	\$0.000
Evitar reclamos de los clientes.	Porque creamos una relación de fidelización por parte de nuestro cliente al proveerle nuestros productos en el tiempo estipulado.	Jefe de área de logística y repartidores.	Solucionando los inconvenientes que presenten los clientes.	A partir del año 2018	En el área de logística de la empresa ALETECH NOLOGY S.A.	\$0.000

Autor: Elaboración propia.

## **LOGROS DE PLAN DE MEJORA**

- Llegar a un índice cercano a 0 errores en el despacho de mercadería errónea.
- Cumplir con los plazos de entrega establecidos.
- Reducción de tiempo en la entrega de los equipos.
- Evitar que se dupliquen los procesos por pedido debido a que hay que corregir un proceso erróneo.
- Sectorización de los repartidores de los equipos para optimizar el tiempo de entrega.



## **CONCLUSIONES:**

Podemos concluir que los problemas que hemos identificado están incluidos en nuestra propuesta de mejora para el 2018 tales como:

- Aumentar la frecuencia de capacitaciones en nuestros procesos y sistemas, identificamos que el 60% de trabajadores recibió ocasionalmente capacitación de nuestros procesos, cifra muy alta, si podemos evitar errores en las solicitudes y flujo de pedidos teniendo un alto grado de conocimiento en los procesos evitaremos errores y demoras.
- También pudimos identificar que no existe sectorizaciones para las entregas y un monitoreo de tiempo que se demore un pedido, debemos mejorar en las entregas y así garantizar que los pedidos lleguen en el momento que el cliente solicita su producto y estima ser recibido.
- Dado a que nuestros clientes buscan nuestras soluciones tecnológicas acorde a sus necesidades debemos evitar fugas de clientes en cuanto a evitar que nuestros productos lleguen con retraso y lograr una fidelización a nuestro servicio de proveedor tecnológico.

## **RECOMENDACIONES:**

- ✓ Recomendamos un aumento de frecuencia en la capacitación y retroalimentación de los procesos y uso de los sistemas de pedidos, además de pruebas a los colaboradores para certificar que exista un claro funcionamiento de los procesos, dichas pruebas debe ser archivadas y tener un control a fin de señalar futuros problemas en los procesos.
  
- ✓ Además, sugerimos un monitoreo a los tiempos de entrega a fin de establecer si están dentro de un tiempo aceptable o eficaz acorde a las necesidades personalizadas de cada cliente.
  
- ✓ Recordemos que somos proveedores de tecnología, como misión debemos ser eficientes y eficaces en brindar las soluciones requeridas por nuestro público.

## BIBLIOGRAFÍA

<http://marita-co.blogspot.com/>

[http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6264/1/TUAEX  
COMMDEGE007-2017.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6264/1/TUAEX<br/>COMMDEGE007-2017.pdf)

<https://www.entrepreneur.com/article/265173>

<https://es.scribd.com/doc/17437912/ADUANAS-operadores-logisticos-en-Colombia>

<http://www.fpchiapas.gob.mx/cpcefsureste/docs/guia.pdf>

<http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Manual-contabilidad-CAPITULOIYII.pdf>

<https://books.google.com.ec/books?id=frG1PZF9wEwC&dq=inauthor:%22Eduardo+Soto%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiH8Zn14LHWAhWCMYyKHWXgDp8Q6AEIMDAC>

[https://books.google.com.ec/books/about/Selecci%C3%B3n\\_de\\_personal.html?id=OollgbsxUs4C&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Selecci%C3%B3n_de_personal.html?id=OollgbsxUs4C&redir_esc=y)

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2691/1/ESTUDIO%20DEL%20PROCESO%20DE%20SELECCI%C3%92N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU.pdf>

[https://books.google.com.ec/books?id=Nv\\_zVOrP510C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Nv_zVOrP510C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=r4yrEW9Jhe0C&oi=fnd&pg=PA1&dq=\(Rodr%C3%ADguez%27,+2005\)+Las+metodolog%C3%ADas+de+selecci%C3%B3n+existentes&ots=8B716JHcj5&sig=3J3oGLbMpozag1vvDhWsyam5J3w#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=r4yrEW9Jhe0C&oi=fnd&pg=PA1&dq=(Rodr%C3%ADguez%27,+2005)+Las+metodolog%C3%ADas+de+selecci%C3%B3n+existentes&ots=8B716JHcj5&sig=3J3oGLbMpozag1vvDhWsyam5J3w#v=onepage&q&f=false)

<http://www.rrhh-web.com/downloads/Analisisdepuesto.pdf>

<https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>

<https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>

<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

<http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html>

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

<http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>

[http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/meni/barragan\\_c\\_m/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/meni/barragan_c_m/capitulo4.pdf)

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>

## ANEXOS

### ENCUESTA



#### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El objetivo de la encuesta es poder mejorar la entrega-recepción de equipos tecnológicos en los tiempos oportunos. Lograr la calidad, eficiencia y estándares del servicio de la Empresa ALETECHNOLOGY S.A.

#### ENCUESTAS DE SATISFACCION

##### DATOS GENERALES

Genero M  F  Nivel de estudios P  M  S

Edad 18 A 30  31 A 60  Estado civil C  S  UL

1.- ¿Cómo califica usted el servicio que ofrece la Empresa ALETECHNOLOGY S.A.?

- 1. Excelente
- 2. Muy Bueno
- 3. Bueno
- 4. Regular
- 5. Malo

2.- ¿Actualmente el servicio que brinda la Empresa ALETECHNOLOGY S.A. llena las expectativas del público consumidor?

- SI
- NO

3.- ¿Con que frecuencia se suscitan los inconvenientes de atraso en la entrega-recepción de equipos?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

4.- ¿Cómo se siente con los beneficios que brinda la Empresa ALETECHNOLOGY S.A.?"?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

5.- ¿Podría decirme una sugerencia positiva para mejorar el servicio de la entrega-recepción de equipos en la Empresa ALETECHNOLOGY S.A.?

---

---

6.- En general la calidad del servicio que presta ALETECHNOLOGY S.A. es:

- Deficiente
- Aceptable
- Bueno
- Muy bueno

Excelente

En relación con nuestros servicios, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (1 totalmente en desacuerdo - 5 totalmente de acuerdo)

7.- Nuestro servicio de entrega-recepción opera en forma

1  2  3  4  5

8.- No cometemos errores en las entregas y/o recepciones:

1  2  3  4  5

9.- ¿Qué tan probable es que nos vuelvan hacer pedidos?

1  2  3  4  5

10.- Ante pedidos urgentes respondemos en tiempo y forma:

1  2  3  4  5

11.- Cumplimos con los plazos de entrega-recepción de equipos tecnológicos:

1  2  3  4  5

12. Con que frecuencia reciben capacitación los colaboradores de ALETECHNOLOGY S.A.

Muy frecuentemente   
Frecuentemente   
Ocasionalmente   
Raramente   
Nunca

## ENCUESTADOS





## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### ***CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR***

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

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA ALETECHNOLOGY S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **Ineficientes procesos de entrega-recepción de equipos tecnológicos, genera incumplimiento en los tiempos de entrega al cliente en la empresa ALETECHNOLOGY S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el año 2017.** El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y la importancia del tema.

Presentado por la Egresada:

  
Carlier Herrera Evelin Lissette

Tutor:

PH. D. Ángel Gilberto Orellana Carrasco, Lcdo.  




Factura: 001-002-000050505



20170901041D02452

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901041D02452**

Ante mí, NOTARIO(A) XAVIER ANTONIO LARREA NOWAK de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA PRIMERA , comparece(n) EVELIN LISSETTE CARLIER HERRERA portador(a) de CÉDULA 0927331009 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION DE EVELIN LISSETTE CARLIER HERRERA, 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. GUAYAQUIL, a 24 DE OCTUBRE DEL 2017, (14:18).

EVELIN LISSETTE CARLIER HERRERA  
CÉDULA: 0927331009

NOTARIO(A) XAVIER ANTONIO LARREA NOWAK

NOTARÍA CUADRAGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



2017-09-01-41-D 02452

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

Yo, Evelin Lissette Carlier Herrera en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LA EMPRESA ALETECHNOLOGY S.A.**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, 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*.

Evelin Carlier Herrera

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 092733100-9



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

# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0927331009

**Nombres del ciudadano:** CARLIER HERRERA EVELIN LISSETTE

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
/SAGRARIO/

**Fecha de nacimiento:** 15 DE FEBRERO DE 1989

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SECUNDARIA

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** FREDDY WILLIAM CARLIER MORA

**Nombres de la madre:** MERCY ALICIA HERRERA VINUEZA

**Fecha de expedición:** 8 DE SEPTIEMBRE DE 2010

Información certificada a la fecha: 24 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: MARGARITA DEL ROCIO VILLACRESES LEON - GUAYAS-GUAYAQUIL NT 41 - GUAYAS - GUAYAQUIL

02452



N° de certificado: 179-064-25615



179-064-25615

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



