



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**TEMA:**

**PLAN DE MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA  
LA EMPRESA IMPORTRAUMA ECUADOR DE LA CIUDAD  
DE GUAYAQUIL.**

**Autor:**

**Salazar Mora Xavier Andrés**

**Tutor:**

**Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a DIOS que, por su gracia, su amor, a mis queridos hermanos Josué, Geovanny y Abigail Salazar por su apoyo moral e incondicional.

**Salazar Mora Xavier Andrés**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis queridos padres Francisca Mora y Roberto Salazar por guiarme durante todo mi camino y darme los consejos necesarios para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A una persona especial por lo cual ha sido un apoyo incondicional a lo largo de mis estudios y a mis profesores por compartir sus conocimientos con sus estudiantes.

**Salazar Mora Xavier Andrés**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

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

**TEMA:**

**“Plan de mejora a la gestión administrativa para la empresa  
Importrauma Ecuador de la ciudad de Guayaquil”**

**Autor:** Salazar Mora Xavier Andrés

**Tutor PhD:** Illescas Prieto Simón Alberto

**Resumen**

En este proyecto de Investigación se estudia un caso de la empresa Importrauma Ecuador, dedicada a la venta y comercialización de materiales e insumos médicos quirúrgicos, el cual presenta el problema causal de gestión administrativa con los colaboradores de la organización, teniendo así falencias en la comunicación y manejo de control en la comercialización de materiales a las personas designadas para las cirugías, por lo cual presentaban quejas en diferentes hospitales y clínicas, como resultados problemas por diferentes retrasos, siendo así la falta de compromiso que tienen los profesionales en la parte administrativa. El diseño de investigación utilizado fue el científico, con el fin de dar soluciones a situaciones planteadas y el diseño descriptivo es para identificar el mecanismo de las características de los problemas que darán mayor solución posible y eficaz. Los beneficiarios serán los colaboradores de la organización tanto operativa como administrativa. Los resultados de la investigación planteada será de importancia solucionar el problema a la gestión administrativa, técnica y profesional para que la administración sea manejada de forma idónea por los colaboradores de la empresa.

Gestión	Administrativo	Actividades Técnicas	Profesionales
---------	----------------	----------------------	---------------

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

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

**TEMA:**

**“Plan de mejora a la gestión administrativa para la empresa  
Importrauma Ecuador de la ciudad de Guayaquil”**

**Autor:** Salazar Mora Xavier Andrés

**Tutor PhD:** Illescas Prieto Simón Alberto

**Abstract**

In this research project, a case of the company Importrauma Ecuador, dedicated to the sale and marketing of surgical medical materials and supplies, is studied, which presents the causal problem of administrative management with the collaborators of the organization, thus having communication shortcomings and control management in the marketing of materials to those designated for surgeries, for which they presented complaints in different hospitals and clinics, as a result of problems due to different delays, thus being the lack of commitment that the professions have in the administrative part. The research design used was the scientific one, in order to provide solutions to the situations posed and the descriptive design is to identify the mechanism of the characteristics of the problems that will give the greatest possible and effective solution. The beneficiaries will be the collaborators of the organization, both operational and administrative. The results of the research proposed will be of importance to solve the problem for the administrative, technical and professional management so that the administration is handled in an ideal way by the collaborators of the company.

Management

Administrative

Technical Activities

Professional

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	4
1.3 Situación del conflicto.....	6
1.4 Formulación del problema .....	8
1.5 Variables de investigación.....	9

1.6 Delimitación del problema.....	9
1.7 Evaluación del problema.....	9
1.8 Objetivos de la investigación.....	10
1.8.1 Objetivo General.....	10
1.8.2 Objetivos Específicos.....	10
1.9 Interrogantes de la investigación .....	11
1.10 Justificación e Importancia.....	11

## **CAPÍTULO 2**

<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1 Antecedentes Históricos.....	13
2.2 Antecedentes Referenciales.....	24
2.3 Fundamento Legal.....	27
2.4 Variables conceptuales de la investigación.....	32
2.5 Definiciones conceptuales.....	32

## **CAPÍTULO 3**

<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>38</b>
3.1 Diseño de la investigación.....	38
3.2 Tipos de investigación.....	40
3.3 Población.....	41
3.3.1 Población finita.....	41

3.3.2 Población infinita.....	41
3.4 Delimitación de la población.....	42
3.5 Muestra.....	42
3.6 Métodos Teóricos.....	42
3.7 Técnicas e instrumentos.....	43
3.8 Procedimientos de la investigación.....	44

## **CAPÍTULO 4**

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
4.1 Aplicaciones a las técnicas e instrumentos.....	45
4.2 Presupuesto.....	58
4.3 Conclusiones.....	60
4.4 Recomendaciones.....	61
4.5 Bibliografía.....	62

Anexos



## INDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1 Prototipo.....	38
Tabla 2 Localidad.....	42
Tabla 3 Procesos.....	44
Tabla 4 Materiales Médicos.....	45
Tabla 5 Facturas Electrónicas.....	46
Tabla 6 Puntualidad de Materiales.....	47
Tabla 7 Calificación de Servicios.....	48
Tabla 8 Empresa con Criterio.....	49
Tabla 9 Calidad de Servicios.....	50
Tabla 10 Atención a Colaboradores.....	51
Tabla 11 Probabilidades.....	52
Tabla 12 Retornar.....	53
Tabla 13 Cambio Radical.....	54
Tabla 14 Entrevista al Supervisor Depto Logística.....	55
Tabla 15 Entrevista al Supervisor Depto Contabilidad.....	56
Tabla 16 Plan de Mejoras.....	59

## INDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Materiales Médicos.....	45
Gráfico 2 Facturas Electrónicas.....	46
Gráfico 3 Puntualidad de Materiales.....	47
Gráfico 4 Calificación de Servicios.....	48
Gráfico 5 Empresa con Criterio.....	49
Gráfico 6 Calidad de Servicios.....	50
Gráfico 7 Atención a Colaboradores.....	51
Gráfico 8 Probabilidades.....	52
Gráfico 9 Retornar.....	53
Gráfico 10 Cambio Radical.....	54

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La administración en el continente europeo, dada la necesidad de una ejecución uniforme y eficaz del ordenamiento europeo como una gestión europea de problemas transnacionales como seguridad alimentaria, marítima, aérea, medioambiental, crisis humanitarias, civiles o militares, lucha contra el crimen y delincuencia organizada, conducen inexorablemente a la superación del dogma de la administración indirecta a través de los Estados miembros y a la consiguiente atribución de competencias ejecutivas a la Unión y a las Comunidades Europeas (Fuentetaja, J, 2007).

El fortalecimiento de la estructura administrativa de la Unión parece una exigencia ineludible en el actual escenario de globalización. Por mucho que los nuevos tiempos, con sus crisis política, económica y migratoria, hayan hecho ganar espacios al euroescepticismo frente al europeísmo, llevando al proyecto europeo a una crisis sin parangón. (Ballesteros, L, 2018).

Compartiendo lo expuesto por los autores sobre la necesidad y el ordenamiento en la gestión de la administración europea enfrenta problemas tanto la crisis política o económica, la emigración humanitaria, por lo cual la administración debe contrarrestar y tomar la debida decisión idónea para llevar los procesos de control en su respectivo cargo administrativo y determinar la resolución a las problemáticas estudiadas.

Por lo que el derecho administrativo europeo ha ido tomando forma con el reconocimiento del acto y procedimiento administrativos comunitarios. Así

como con la europeización también procedimental de los ordenamientos internos. Gobernanza administrativa europea que alcanza su máxima expresión con el debate codificador, en busca de una homogeneización vinculante para toda la Unión de las diferentes pautas de procedimiento y garantía reconocidas asistemáticamente. (Ballesteros, L, 2018).

De tal manera que se exige una Ley de procedimiento 2012 o Código de garantías a seguir por todas las instituciones de la Unión Europea, parecido a las Leyes generales de procedimiento administrativo existentes en la mayor parte de los Estados. Por lo cual un reglamento comunitario, breve y sencillo, que regule los principios básicos de un procedimiento administrativo común para todas las instituciones europeas, sin excepciones. Al que se refiere la Resolución del Parlamento Europeo de 15 de enero de 2013, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre una Ley de Procedimiento Administrativo de la Unión Europea 2012 al 2024. (Ballesteros, L, 2018).

Como lo expresa el autor en el derecho administrativo europeo de la administración comunitaria se van reestructurando los problemas que atraviesan internamente, por lo que dentro de las instituciones se rigen códigos de la Unión Europea para así desarrollar el proceso administrativo existente, ya que la comunidad ejerce sus propios principios administrativos en la toma de sus decisiones sin excepciones alguna basada resolución del Parlamento Europeo del año 2013 y recomendaciones de la Ley de Procedimiento Administrativo vigente hasta el 2024.

Tras el fracaso de la Constitución europea, el Tratado de Lisboa fue relevante en el reconocimiento de la dimensión administrativa de la Unión, más allá de sus carencias para la codificación procedimental, y tímidos avances en jerarquía normativa o cooperación administrativa. Por lo que se consideraría una Administración europea abierta, eficaz e independiente. (Moffa, A, 2018).

Además, como lo menciona el autor (Moffa, A, 2018) en la administración de la unión europea, la finalidad del tratado de Lisboa era de considerar la constitucionalización de una Europa abierta y eficaz, como resultado dio el fracaso del documento presentado del acuerdo político en la carencia de la administración.

En cuanto a los procedimientos administrativos de la Unión en curso, en estos momentos no consta la posición del negociador del Reino Unido sobre la posición de la Unión, con arreglo a la cual todos los procedimientos administrativos de cumplimiento en curso deben completarse hasta adquirir carácter vinculante. (Moffa, A, 2018).

Lo que se debe afirmarse que, pese a la malograda Constitución europea, los desencuentros desatados por crisis de diversa índole, el desenlace de la tensión entre la Unión Europea y los Estados sigue haciendo inclinar el fiel de la balanza hacia la primera, con los contrapesos o equilibrios derivados de los principios de subsidiariedad y autonomía procedimental. (Moffa, A, 2018).

Como lo expresa el autor (Moffa, A, 2018), tras los problemas de los procesos administrativos que atraviesa la Unión Europea y sus desencuentros desatados por la crisis sea económica, o de diversa índole. La administración tendría que identificar los problemas y buscar las soluciones correctivas, para así tener el equilibrio entre la Unión Europea y sus respectivos estados que la conforman. Sin embargo, la tensión que se maneja en la administración no ayuda a que la balanza entre la Unión Europea y sus Estados sean equilibrados al momento de tomar decisiones correctas y que no perjudiquen a ambas instituciones que la conforma. Además de sus principios y autonomías procedimentales deben ser respetadas y tomadas en cuentas a cualquiera resolución establecida por su derecho dentro de la Unión Europea.

## 1.2 Ubicación del Problema en un Contexto

Dentro del enfoque en Latinoamérica la administración es importante para el logro y metas esperadas de una empresa, la administración de la producción o productiva, es una de las áreas importantes ya que ella se enfoca a la dirección y organización del proceso productivo. (Vilcarromero, R, 2017).

Se analiza un enfoque administrativo latinoamericano la problemática de la administración y porque no todos los países latinoamericanos tienen ese conocimiento tan extensivo como lo tiene Chile, Brasil y Argentina que van más adelante en investigación en administración que el resto del país latinoamericano. (Vilcarromero, R, 2017).

Como lo expresa el autor (Vilcarromero, R, 2017), en Latinoamérica la administración fue para muchas empresas metas y logros lo que lleva a reconocer la importancia de la administración, por lo que desarrolla la dirección, control y el proceso dentro de la organización. Además de los países Chile, Brasil y Argentina presentan problemas administrativos, aunque el resto de países han venido desarrollando poco a poco la administración en sus empresas.

Como lo menciona (Ladrón, C, 2005).“La década de los noventa que en América Latina fue la de ampliación de la apertura económica, la globalización y el cambio del modelo de desarrollo económico, exacerbó tanto las fortalezas como las debilidades de las facultades de administración”.

Es decir que los latinoamericanos realizaron sus estudios respectivos para observar sus fortalezas, debilidades y buscar porque no todos tenían un enfoque común y como resultado hallar sus respectivos desarrollos con eficiencia y eficacia.

En el siglo XXI la competitividad y la productividad son puntos importantes que conlleva conjuntamente con la calidad, de ofrecer al mundo

internacional y nacional productos o servicios de una excelente calidad. Es decir que el desarrollo de la administración con los actuales problemas administrativos que presentan los países latinoamericanos va resolviendo sus problemáticas dentro de las empresas para llegar a una estimada excelencia.

Al examinar el enfoque administrativo en el área productiva de toda empresa, ubicada en los países latinoamericanos puede decir que se basa en cuatro pilares importantes:

- ✓ Planificar
- ✓ Organizar
- ✓ Gestionar Personal
- ✓ Dirigir
- ✓ Controlar

La Administración se enfoca en la competitividad y productividad en el mercado, lo cual muchos países no se pueden comparar en base a la competitividad. Sin embargo, cierto los países asiáticos y africanos brindan productos a muy bajo precio ya que cuentan con tecnología de punta que los ayuda a generar productos con bajo costo de producción incluido la mano de obra barata, pero nada de eso es impedimento para que países latinoamericanos como Perú con un análisis estratégico brinde un producto de calidad ya que los futuros de hoy los empresarios deben pensar en más en la calidad y en el servicio, que en el precio. (Vilcarromero, R, 2017).

Debido al análisis de la administración en Latinoamérica sobre la competitividad y productividad en el mercado. Las empresas dentro de la gestión administrativa hallado a encaminar sus respectivas correcciones en sus procesos de operaciones dentro de la empresa y como resultado óptimo competir con la excelencia del servicio y producto para enfatizar que su mano de obra sea reconocida de una manera eficaz e uniforme.

La investigación en Administración, en el pasado, no era propiamente destacada en Colombia y Latinoamericana; hoy los datos son otros, la

investigación en administración se abre paso a paso de forma audaz y con celeridad, en particular Colombia muestra que son cada vez más los grupos registrados y reconocidos por Colciencias, a una tasa de crecimiento mayor que las registradas en otras áreas históricas. Pero no sólo en Colombia se presenta este fenómeno, en América Latina suceden iguales situaciones, ya que son cada vez más los grupos de investigadores que vienen haciendo camino. (Castaño, G, 2005).

En cuanto a lo expuesto por el autor la administración ha venido destacándose en Latinoamérica ya que gracias a la investigación un país como Colombia muestra grupos reconocidos y registrados por Colciencias. Lo que hoy en día la administración ha venido desarrollándose sus problemáticas dentro de las empresas enfocando sus estrategias a los procedimientos dentro de la gestión administrativa.

### **1.3 Situación del Conflicto**

La Administración Pública en el Ecuador, el Estado es el órgano que da las directrices de la cultura organizacional en las instituciones públicas, estableciendo como principio que el servicio público y la carrera administrativa, es propender el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia y eficacia, calidad, productividad del Estado y sus instituciones, esto quiere decir que al contrario del sector privado las instituciones públicas deben rendir cuentas a los ciudadanos (Jaramillo, M, 2015).

Como lo expresa el autor la administración en el Ecuador con respecto a su funcionamiento en la cultura organizacional dentro de las instituciones públicas, implementar como principio el desarrollo profesional, técnico y personal, con la finalidad de alcanzar el perfeccionamiento dentro de sus actividades técnicas. Sin embargo, cabe resaltar que toda administración presenta sus problemas técnicos y profesionales lo que hace detectar las causas de las problemáticas en las áreas operativas y administrativa, que como consecuencia causan efectos desfavorables. En cambio, la



administración pública del estado debe dar resultados a los ciudadanos, por lo cual las problemáticas son mayores y probablemente se llegan a solucionar, en cambio las administraciones privadas en el país suelen identificar las áreas precisas de los problemas afectados, y dar soluciones adecuadas a las empresas dentro de sus áreas afectadas. Además, la administración pública nunca constituyó un verdadero motor de la constitución y consolidación del Estado, ni de la formación de la nación.

Por otra parte, la administración pública en el Ecuador no es vista como un servicio a la nación, incluso un reparto de favores en función del partidario de los gobiernos de turno. A pesar de las cadenas de recomendaciones o palanqueos para acceder a cargos públicos en el gobierno y en los regímenes seccionales. No obstante, se desarrolla una administración totalmente nefasta causando casos en graves prejuicios de las autoridades establecidas por afinidades dentro de la administración pública.

La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se regirá por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, participación, planificación y evaluación, y es por ello que los servidores públicos pueden estar sujetos a sanciones establecidas a los delitos referentes a la administración pública, de los cuáles se precisa los siguientes: Peculado, cohecho, concusión, enriquecimiento ilícito, con todo lo expuesto se tratará de combatir la corrupción como un fenómeno principalmente político porque afecta de forma negativa a la democracia y el peor perjudicado sería el Estado. (Sotomayor, J, 2018).

Como lo expresa el autor Sotomayor en la administración pública del Ecuador se desarrollaron principios de credibilidad y honestidad a los servidores públicos pretendiendo que no falten a estos principios por las sanciones que contraerían si llegase a ver algún nefasto de parte de los servidores. Por tanto, eso sucede a menudo lo que causa problemas en la

administración de sus cargos y contradiciendo a sus principios, pero la administración tarda en verificar los respectivos controles de las áreas afectadas provocando la inestabilidad y equilibrio dentro de la organización.

Aunque en la actualidad el poder Ejecutivo se encuentra conformado por el Presidente de la República del Ecuador, responsable de la administración pública del Ecuador, y está integrada por la Presidencia y Vicepresidencia de la República, los Ministerios de Estado y los demás organismos e instituciones necesarios para cumplir, en el ámbito de su competencia, las atribuciones de rectoría, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas nacionales y planes que se creen para ejecutarlas. (Cevallos, E, 2016).

Como lo menciona la autora, la responsabilidad de la administración pública del Ecuador recae en el presidente y sus ministros que lo conforman, a pesar de que uno de sus objetivos es tener el control y el desarrollo de actividades, por ende, resolviendo sus problemáticas con responsabilidad en sus departamentos gubernamentales.

Sin embargo, en la ciudad de Guayaquil la empresa Importrauma Ecuador por la carencia de la gestión administrativa dentro de la organización presenta anomalías en el desarrollo de su personal, falta de coordinación y control, por lo que se presentan problemas a diarios con los clientes que la empresa proporciona sus servicios.

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Cómo influye la falta de la gestión administrativa en el desarrollo de las actividades técnicas y profesionales del personal operativo de la empresa Importrauma Ecuador ubicado en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal año 2020?

## 1.5 Variables de la Investigación

**Variable independiente:** gestión administrativa

**Variable dependiente** : actividades técnicas y profesionales.

## 1.6 Delimitación del problema

Campo : Administrativo

Área: :Gestión

Aspecto: : Gestión administrativa, actividades técnicas y profesionales

Tema: :Plan de mejora a la gestión administrativa para la empresa Importrauma ecuador de la ciudad de Guayaquil.

## 1.7. Evaluación del problema

**Delimitado.** - El estudio de este proyecto se radica en la carencia de la gestión administrativa que ha llevado al retraso de las actividades dentro de la empresa y como resultado ocasionado la perdida de los clientes.

**Claro.** – El proyecto planteado se centra en la falencia de la gestión administrativa en la comunicación y manejo de control de la comercialización de materiales a los profesionales designados para la cirugía que no llegaban a la hora adecuada, lo cual ocasionaba la reacción de inconformidad dentro de los clientes hacia los colaboradores.

**Evidente.** – La falta de control y desempeño de la parte administrativa con respecto al funcionamiento de sus actividades, lo cual genera la falta de compromiso de los colaborados y esto generara como resultado la quiebra de la empresa.

**Concreto.** – La empresa no cuenta con un adecuado control y manejo actividades dentro de la organización, por lo cual se procura dar una posible solución con la implementación de un plan de mejora a la gestión administrativa.

**Relevante.** - Este proyecto es relevante para la comunidad porque con las posibles soluciones de una investigación adecuada se generará como resultado la satisfacción de los clientes hacia los colaboradores.

**Original.** - Se está implementando los controles dentro de la organización, porque años anteriores se ha venido trabajando en aquello, pero no ha dado ningún resultado por el mal funcionamiento de los recursos, por lo cual este proyecto presentado tiende a ser original, aunque no se ha evidenciado la implementación del control en la gestión administrativa.

## **1.8 Objetivos de la Investigación:**

### **1.8.1 Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoras a la gestión administrativa para el desarrollo de las actividades técnicas y profesionales del personal operativo de la empresa Importrauma Ecuador de la ciudad de Guayaquil

### **1.8.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar desde la teoría administrativa los aspectos relacionados a la gestión administrativa orientada a mejorar el desempeño del personal operativo de las empresas.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión administrativa que se desarrolla en la empresa Importrauma Ecuador de la ciudad de Guayaquil.
- Estructurar el plan de mejoras a la gestión administrativa considerando los resultados del diagnóstico y que coadyuve fortalecer el desarrollo de las actividades técnicas y profesionales del personal operativo empresa Importrauma Ecuador de la ciudad de Guayaquil.

### **1.9 Interrogantes de la Investigación**

¿Qué teorías de la administración enfoca a la gestión administrativa y las actividades técnicas profesionales?

¿Qué herramientas se utiliza para realizar actividades técnicas y metodológicas?

¿Cómo se diseña un plan de mejoras para la gestión administrativas de las actividades técnicas y profesionales?

### **1.10 Justificación e Importancia**

Realizo este proyecto por la carencia en la gestión administrativa dentro de la empresa Importrauma Ecuador situada en la ciudad de Guayaquil, que presenta muchos inconvenientes al realizar la gestión dentro del funcionamiento de sus actividades, con este proyecto se plantea mejorar el restructuramiento en las funciones de las actividades técnicas y profesionales, para que la mejora empiece por la parte de gerencia en organizar su agenda para atender todas las inquietudes y dar soluciones a los problemas teóricos y prácticos que se presentan más a menudo en la organización.

Los beneficiarios serían sus colaboradores con control y la supervisión de los empleados, son los encargados en la parte operativa del manejo de materiales e insumos médicos, para así llegar a un control interno y mejoramiento de las funciones dentro de la empresa.

Será conveniente este proyecto con el propósito del mejoramiento de la empresa, y así verificar en las falencias en la que se encuentra la organización dentro de la parte administrativa y operativa. Servirá con el fin del que el gerente haga sus respectivas evaluaciones de los colaboradores y detecte la falta de compromiso dentro de la empresa.

En la relevancia social tendrá un impacto a lo sociedad por lo que generará mayor control y desenvolvimiento a la hora de llegada de las cirugías agendadas al día correspondiente, se beneficiará como resultado mayor eficacia y la captación de clientes satisfechos.

En el valor teórico se tendrá los resultados más amplios dentro de la parte operativa de los colaboradores en la organización; es decir el gerente tendrá como satisfacción el compromiso de sus colaboradores en el funcionamiento de sus actividades profesionales.

Dentro de la utilidad metodológica la investigación ayudará a recolectar y analizar datos del entorno de la empresa, su contorno y poder lograr unas mejoras en el ambiente laboral, que se enfoque a un enriquecido conocimiento entre los colaboradores de la empresa.

Por lo que su importancia será dirigida a los usuarios que la conforman. Dentro de la viabilidad técnica se analizará de forma cualitativamente y cuantitativa los servicios que se procuran tener, incluso si los beneficiarios están capacitados para implementar en su actividad nuevos procedimientos e instrumentos.

En la viabilidad socio-cultural se estudiará las costumbres de la región y sus valores, a pesar de que gerente debe de actuar con responsabilidad el salario de sus colaboradores dentro de la empresa, para que así ellos desarrollen un mejor desenvolvimiento dentro de la organización. y generar resultados que tengan buena repercusión dentro de la sociedad.

Viabilidad de Gestión se analiza los mecanismos y la evaluación, para lo cual la estructura jerárquica de la empresa necesita complementar con sus trabajadores un ambiente laboral, por lo se debe implementar capacitaciones a sus trabajadores y que ellos desarrollen sus destrezas al momento de tomar decisiones idóneas frentes los problemas que se presentan en las áreas que se desempeñan.

Viabilidad Política: para la gerencia administrativa exige a sus colaboradores cumplir con las políticas y reglamentos que ha establecido la empresa, por ende, los trabajadores no todos los cumplen, a pesar de las sanciones que les plantea, sin embargo, los trabajadores actúan de tal forma por incumplimiento de sus salarios.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

Los Sumerios en el siglo X a. C destacaron un pensamiento administrativo, estableciendo como legislador bíblico a Salomón, el cual estableció acuerdos con comerciales, construcción y tratados de paz. (Carrillo, M, 2018).

Como lo menciona el autor desde la edad antigua la administración fue surgiendo uno de los ejemplos que dejo Salomón en su sabiduría y en las tomas de sus decisiones idóneas, para así controlar su pueblo.

En Egipto las habilidades de administración refleja una coordinación con un objetivo previamente fijado, su sistema, el factor humano ya tenía cargos especiales, es decir contaba con arquero, colectores de miel, marineros; algo importante de esta organización es que planificaba y controlaba un fondo de valores, los egipcios obtenían impuestos a través del gobierno que cobraba a sus habitantes, con el fin de duplicarlo al comercializarlo por otros objetos, denotando su sistema de planeación administrativo. (Carrillo, M, 2018).

La organización de Roma repercutió significativamente en el éxito del imperio romano y aunque no quedan muchos documentos de su administración se sabe que se manejaban por magisterios plenamente identificados en un orden jerárquico de importancia para el estado. Además, logro administrar una población de más 50 millones de personas. (Carrillo, M, 2018).

Como lo menciona el autor (Carrillo, M, 2018), la administración se dio a reflejarse en Egipto ya que en esa época el gobernador ya tenía designado a personas que desarrollaban habilidades y eran encargados de cobrar sus impuestos de sus habitantes, por ende tenían establecida una administración en el manejo de la economía, además el gobierno debía de garantizar la economía e la población.

Sin embargo, en Roma la administración era manejada por magisterios del estado, los cuales eran elegidos por los mismos habitantes, sus funciones como jefes de estado implementaron el desarrollo de la administración en creación de sus estructuras, carreteras y monumentos, pero la realidad que su administración llevó a conquistar múltiples pueblos, de hecho, en la actualidad se conoce a este estado como un pilar fundamental en desarrollo administrativo disciplinario.

Por otra parte, en Grecia se desarrolla una administración mejorada por sus filósofos como Sócrates que define a la administración como un conocimiento técnico de la experiencia, Platón define como aptitudes naturales que desarrolla el hombre, y Aristóteles, que define a la administración como un logro de estado perfecto.

En la edad media la administración fue ejercida por el feudalismo, sistema bajo de los antiguos ciudadanos, por ende, la caída del Imperio Romano, se levantaron nuevos Estados que repartieron las tierras conquistadas o las depositaron a Señores Feudales para gozar de su protección, creándose grandes extensiones de territorio que se denominaron feudos y que eran propiedad de una nueva clase social. (Contreras, J, 2017).

Como lo expresa el autor (Contreras, J, 2017) los señores feudales eran los dueños y amos de las tierras en los cuales ellos ejercían su administración y control de sus esclavos, lo que en la actualidad ciertas empresas practican este control de ser egocéntrico y prepotente con sus



trabajadores limitándolos su desarrollo dentro de sus labores en la empresa.

En la edad moderna la administración fue formado por un grupo de cameralistas administradores públicos e intelectuales alemanes y austriacos, los cuales mantuvieron, generalmente, desde el siglo XVI, hasta el siglo XVIII, los mismos principios de las escuelas de economía política inglesa mercantilista, y francesa fisiocrática. Ellos creían que, para mejorar la posición del estado, era necesario maximizar su riqueza material. Pero la escuela cameralista enfatizaba la administración sistemática como una fuente de fuerza y fue uno de los primeros grupos que actuó así. (Delgado, C, 2015).

Como lo menciona el autor la administración fue surgiendo por los cameralistas desarrollando sus técnicas y cualidades de cada individuo, sin embargo, enfatizaron su función dentro del desarrollo administrativo posesionando los controles en los cargos administrativos.

En la actualidad la administración entendida como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en equipos, alcanzan con eficiencia las metas compartidas, ha supuesto un cambio en el estilo de la organización de las empresas. (Arbaiza, L, 2016).

Además, lo que menciona el autor (Arbaiza, L, 2016) hoy en día la administración ha tomado su curso fundamental dentro de las organizaciones elevando su nivel de productividad en las empresas, a pesar de que teniendo sus problemas en estas crisis, buscan soluciones inmediatas, para ello hay delegaciones de puestos en las empresas, por lo cual son ellos los encargados de dar pronta soluciones correctivas a los problemas.

Sin embargo, han desarrollado la planificación dentro de sus organizaciones para dar mejores resultados en los procesos

administrativos, por ende, el control que también ejercen en las organizaciones dentro de los trabajadores. Pese a que las administraciones deben maximizar sus beneficios a los resultados favorables de sus colaboradores.

La gestión administrativa surgió como necesidad en los primeros tiempos desde la existencia del hombre cuando los seres humanos tuvieron que juntarse para realizar actividades de supervivencia, tomar decisiones, administrar recursos, buscar alimentos, por lo tanto, los funcionarios administrativos tuvieron su origen en la antigüedad. (Hernandez, E, 2014).

Sin embargo, desde la antigüedad la gestión ha venido teniendo su papel en la historia con estos importantes aportes de estos protagonistas de gestión administrativa que se mencionan:

Confucio (551 a.C. – 479 a.C). Fue un filósofo, político y reconocido pensador chino que enunció una serie de reglas para la administración pública. Por ejemplo, que los empleados públicos debían conocer bien la situación del país a fin de resolver los problemas, no debían ser seleccionados por el favoritismo o partidismo y los funcionarios debían ser personas honradas. (Rafino, M, 2020).

Adam Smith (1723-1790). Fue un economista y filósofo escocés que en su tesis “La riqueza de las naciones” enunció la clave del bienestar social que residía en dos principios: la división del trabajo y la libre competencia, como acciones necesarias para aumentar el nivel de producción y para lograr la especialización de los cargos dentro de una organización. (Rafino, M, 2020).

Henry Metcalfe (1847-1927). Fue un militar, inventor y teórico estadounidense que publicó nuevas técnicas de control para la

administración científica mediante su libro “El costo de la producción y la administración de talleres públicos y privados”. (Rafino, M, 2020).

Woodrow Wilson (1856-1924). Fue un político y abogado estadounidense que logró separar los conceptos de política y de administración, otorgándole a esta última la condición de ciencia, lo que propulsó su enseñanza a nivel académico. (Rafino, M, 2020).

Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Fue un ingeniero industrial y economista estadounidense promotor de métodos científicos del trabajo, con el objetivo de alcanzar mayor eficiencia en la producción industrial optimizando el trabajo del empleado. (Rafino, M, 2020).

Henry Fayol (1841-1925). Fue un ingeniero y teórico turco que desarrolló la teoría general de la administración, pero enfocada en el desempeño de la dirección jerárquica de la organización para que desarrollara todas las funciones administrativas (y no solo en el trabajo del empleado como propuso Taylor) (Rafino, M, 2020).

Lo que hoy en día conocemos como la gestión administrativa al conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. (Estela, M, 2020)

Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. (Estela, M, 2020).

Como lo expresa los autores anteriores mencionando la gestión administrativa ha tenido su curso a lo largo de la historia, cabe recalcar que nace desde la necesidad de juntarse las actividades del ser humano,

en tomar las decisiones sean correctas o incorrectas, además, en la administración de recursos sean propios o de la comunidad, también, en la delegación de la búsqueda de alimentos para surtir a la comunidad y a sus familias.

Al transcurso de la historia la gestión administrativa tuvo sus precursores que hasta hoy se resalta sus aportes, sin embargo, hoy en la actualidad no se hace uso de estos concejos y no se procura mejorar la administración dentro de la empresa. Por lo que, se presenta carencias en su gestión administrativa y como resultado la falta de compromiso que tienen los trabajadores en la parte administrativa.

Además, los colaboradores deben enfocarse en que la gestión es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización en su desarrollo administrativo. Para lo cual procurar mejores resultados dentro de la empresa durante su desarrollo de los procedimientos dentro de las áreas de la empresa. Por lo general los esfuerzos de los trabajadores deben llegar al objetivo planteado mensualmente en la organización, por ende, deben implementar equipos de trabajo para que todos transmitan sus esfuerzos en las áreas designadas a las áreas encomendadas.

Las funciones en la administración son: Planeación, Organización, Integración de Personal, Dirección y Control. Estas cinco funciones se enfocan en la relación entre el personal y su administración, y proveen puntos de referencia para que los problemas puedan ser resueltos de forma creativa. (Sánchez, S, 2017).

Planeación. Tiene que ver con la delimitación de los objetivos de la organización, seguido de un plan de acción que responda a dichos objetivos. (Estela, M, 2020).

organización es una función administrativa que busca identificar y clasificar las actividades requeridas para cumplir con los objetivos fijados, que agrupa las actividades de acuerdo a los recursos disponibles y coordina horizontal y verticalmente las relaciones de autoridad, así como la integración de las personas. (Ramirez, R, 2017).

Dirección es el elemento más dinámico del proceso administrativo que implica la responsabilidad que tiene todo jefe de dirigir, conducir, motivar, ordenar e impulsar al personal subordinado, a la mejor realización de sus funciones, con el máximo de eficiencia y colaboración. (Ramirez, R, 2017).

Control conlleva una serie de acciones con el propósito de cumplir los objetivos propuestos en el empresa; para lo cual, existen una serie de mecanismos tales como: las evaluaciones de avance de las metas en la producción, en las ventas; en el sistema mismo de funcionamiento de la organización, considerado como examen objetivo y sistemático de las operaciones administrativas, como un servicio a la gerencia; con la única finalidad de verificar, evaluar e informar si se debe o no realizar los correctivos necesarios para el desarrollo empresarial. (Ramirez, R, 2017).

Comparto con lo que expresa el autor anterior la gestión administrativa ha tenido su enfoque dentro de la administración en las cinco funciones como: planeación, organización, integración personal, dirección y control, para direccionar a los colaboradores de la empresa y así determinar resolviendo las problemáticas que se presentan en cada área de la empresa.

Por ende, se debe delimitar los objetivos e identificar las actividades que se deben de desarrollar en la organización, orientado a un proceso administrativo donde se involucra la responsabilidad de conducir, dirigir,

controlar y motivar al personal al cumplir con los objetivos planteado en la organización.

La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas. (Estela, M, 2020).

Comparto con lo que expresa el autor la importancia dentro la gestión en las empresas nos amplía la manera de accionar de manera anticipada en los procedimientos en cumplir los objetivos de la empresa y la reducción de los problemas que se presentan en la organización.

Las actividades profesionales son aquellas actividades que se realizan acorde a tu cualificación o conocimientos y se basan fundamentalmente a tu trabajo personal y alrededor de la misma está toda su estructura de trabajo. Hay ejemplos muy claros de este tipo de actividad como los abogados, médicos o notarios, en los que sus rendimientos conseguidos se basan en el libre ejercicio de su profesión, es decir, en la aplicación práctica de sus conocimientos. (Lorenzada, D, 2019).

Como lo menciona el autor (Lorenzada, D, 2019), la actividad profesional es la que realiza a través de su conocimiento que disponen de sus titulaciones que acreditan su capacidad de ejercerlas basándose en su trabajo personal. También, cabe recalcar que no hace falta ser empresa para tener estructura; un autónomo puede tener una organización o empleados para realizar esta actividad.

Como lo menciona el autor (Benitez, Y , 2019). Las funciones y tareas del personal administrativo de una empresa son muy variadas. Las más importantes son:

- Redactar, archivar y revisar todo tipo de documentos, especialmente recibos, albaranes, reportes y hojas de cálculo.
- Recopilar información con el objetivo de estudiar datos, extraer conclusiones y generar los informes correspondientes.
- Actualizar y mantener al día los procedimientos, las guías y los manuales corporativos existentes, así como las bases de datos y las listas de contactos.
- Gestionar la comunicación de la empresa tanto a nivel interno como con proveedores y clientes.
- Coordinar los servicios de mensajería y la logística de la empresa y las entregas y salidas de productos.
- Gestionar el calendario administrativo (para gestiones como presentación de impuestos trimestrales y anuales, etc.).
- Tramitar gestiones de carácter administrativo que repercuten en el personal de la empresa (contratos, nóminas, retenciones, etc.) en función de la normativa vigente y de la política interna de la organización.
- Prestar apoyo especial al departamento de Recursos Humanos para la realización de las gestiones administrativas relacionadas con el personal y descritas anteriormente.
- Desarrollar y supervisar registros y archivos de contabilidad.
- Supervisar gestiones relacionadas con las cuentas de la empresa, la tesorería, los proyectos de inversión, etc.
- Informar y atender a clientes para ofrecerles información sobre servicios de la empresa, funcionamiento de esta, etc.
- Ayudar a otros departamentos para el desarrollo de informes, presentaciones, etc.

Comparto con el criterio del autor anteriormente mencionado de las actividades profesionales que se desarrollan dentro de la empresa a través de sus conocimientos y destrezas los profesionales de la empresa se enfocan en desarrollar la resolución de las mejoras en las áreas

afectadas de la empresa, gestionando sus capacidades administrar y controlar al personal que tiene a cargo.

Es decir, desarrollar la capacidad de trabajar en equipo para alcanzar el objeto de las actividades diarias y dar los pronto resultados al gerente de la empresa.

Además, los profesionales asisten en la elaboración de los informes que se presentan en gerencia y especificando el cumplimiento del desarrollo de su equipo de trabajo. Priorizando los intereses de gerencia en la empresa en el control de materiales utilizados para el manejo de las cirugías y la esterilización de los mismos.

Las actividades técnicas se define la palabra técnica como el conjunto de procedimientos o recursos que se ponen en acción al llevar adelante una actividad específica, generalmente en el marco del desempeño profesional, artístico, científico, deportivo u otro. (Enciclopedia , 2019).

La técnica se vincula con la se vincula con la habilidad o la destreza, pero fundamentalmente con el aprendizaje metódico y la experiencia acumulada para superar exitosamente un objetivo dado. Es interesante mencionar que esta palabra proviene del griego τεχνη (technē), que remite a la idea de saberes. Sin duda, detrás de toda técnica existe la noción de saber. (Enciclopedia , 2019).

Como lo expresa (Enciclopedia , 2019), las actividades es un conjunto de procesos que se ponen en acción para realizar alguna actividad o tarea específica, es decir, en las empresas los colaboradores realizan a diario cualquier acción dentro de sus áreas de trabajos, sin descuidar sus funciones en los que fueron contratados.



En la motivación de equipo será esencial garantizar que tu equipo realmente vista la camiseta de tu empresa y se comprometa a alcanzar las metas preestablecidas. (Gestao, H, 2018).

Gestión a la Vista como su nombre indica, se trata de un modelo de gestión que prioriza la comunicación y la transparencia. Las informaciones relacionadas a los proyectos, a las metas y a los resultados de ventas quedan a disposición del equipo y cada uno de sus integrantes puede acompañar el desarrollo de cada una de las etapas. (Gestao, H, 2018).

Como lo expresa el autor la motivación en el equipo de trabajo se debe comprometer al colaborador alcanzar las metas, por lo que las técnicas gestión a la vista será el modelo de desarrollo y transparencia para así determinar cuáles indicadores o datos significativos que se debe implementar en el equipo de trabajo.

Desarrollo de tu empresa es donde tu equipo indica que su desempeño está dejando algo que desear. Sin lugar a dudas, una caída en el desempeño puede tener diferentes razones. la técnica de Gestión Key Performance Indicator (KPI) puede presentarse como la solución ideal para tu empresa. (Gestao, H, 2018).

Planificación estratégica de tu empresa identificar las principales amenazas al desarrollo de tu empresa, así como sus principales fortalezas, es parte de una técnica de gestión empresarial orientada a una estrategia a largo plazo. (Gestao, H, 2018).

Comparto con lo que expresa el autor anteriormente dentro de las actividades técnicas en el desarrollo de la empresa se implementa identificar el desempeño del equipo de colaboradores frente a cualquier situación y circunstancia procurando que no se derrumbe el equipo a los conflictos presentados en la empresa, dando como resultado el desempeño profesional del trabajador ante la resolución del problema.

Sin embargo, la implementación de indicadores determinará el desarrollo de la empresa y dar posibles soluciones correctivas, por lo cual, la técnica de planificación estratégica para la empresa ayuda a crear la base, la cual consiste en mapear el terreno donde la empresa se encuentra a identificar las oportunidades, amenazas, debilidades, fortalezas para el desarrollo y crecimiento de los trabajadores en el desarrollo del Foda que beneficiará a la empresa para su expandecimiento en su entorno organizacional. Por lo que se culmina con un plan de acción estratégico para desarrollo del éxito de la organización.

## **2.2 Antecedentes Referenciales**

En el año (2018), los autores Lazo Cordero Karina y Macas Moreno Priscilla Raquel de la universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas, propone el tema “Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modernmuebles. ciudad de Guayaquil”.

### **Semejanza**

Este proyecto se basa en la carencia de problemas que tiene la empresa en su estructura organizacional ya que refleja confusión dentro de sus funciones de cada departamento, sin embargo, el diagnostico de este proyecto arrojó los resultados de los problemas internos de la empresa y desarrollo propuestas de mejoramiento en sus problemáticas.

### **Diferencia**

Poner en marcha una estrategia para el desarrollo eficaz de la organización y dar como resultado la satisfacción de los clientes y de los trabajadores, la principal función de este proyecto es de elaborar e implementar un manual de funciones y procedimientos para simplificar los procesos administrativos.

En el año (2017), los autores Ing. Adrián Alejandro Lahuasi Criollo de la Universidad Técnica del Norte, con el tema “Plan de mejoras para la

gestión administrativa y financiera de las bodegas instituto geográfico militar, cantón Quito”.

### **Semejanza**

Este proyecto se basa en la elaboración y entregar una herramienta de apoyo que permita el mejoramiento de los procesos tanto administrativos como financieros de cada una de las áreas de bodegas.

### **Diferencia**

Poner en práctica las técnicas en la observación a través de la aplicación de instrumentos y como resultado arrojo conocer con exactitud los problemas y errores que se presentan en cada uno de los procesos de las Bodegas, se controlaba cada ingreso de la mercadería en la bodega de la empresa, además esta propuesta fue desarrollar el control interno y enfatizar un manual de funciones para la parte administrativa y operativa.

En el año (2015), los autores Diana María Sánchez Zuleta y Evelyn Pérez Parra de la Universidad Libre Seccional Pereira, con el tema “Plan de mejoramiento del área administrativa De La Empresa Ups soluciones integrales S.A.S”.

### **Semejanza**

Este proyecto se estudia las debilidades de la empresa que ha llevado al desorden interno de la organización, lo cual es necesario realizar un diagnóstico para identificar las debilidades administrativas y poder incrementar la producción para disminuir las pérdidas económicas.

### **Diferencia**

Ejecutar un plan de mejoramiento les permita salir de la crisis administrativa en la que se encuentran actualmente y así poder desarrollar un amplio futuro de crecimiento en la empresa, para ello se necesita identificar las actividades que se puedan controlarse dentro de la

empresa, fortaleciendo sus debilidades y generando la reducción de los problemas administrativos.

En el año (2015), el autor Luis Enrique Gómez Estrada de la Universidad Cooperativa De Colombia, con el tema “Plan de mejoramiento de la estructura administrativa y organizacional de la empresa Mavelec s.a.s”

### **Semejanza**

Se estudia este proyecto para realizar un análisis y mejoramiento de la empresa en su estructura administrativa organizacional, dentro de los procesos, procedimientos y mejora de su producto creando las ventajas competitivas en el mercado, pretende realizarse un estudio en el control interno e identificar la falencia dentro de sus actividades administrativas.

### **Diferencia**

Poner en marcha un plan de mejoras para empresa de invertir en las capacitaciones para que su personal desarrolle habilidades y destrezas para resolver los problemas que se presentan en las áreas de trabajo, impulsando a desarrollo con eficiencia dentro de sus procesos administrativos.

En el año (2018), el autor Carlos Ortega de la Universidad de la Salle, con el tema “Plan de mejoramiento en procesos administrativos y contables”.

### **Semejanza**

Se analiza este proyecto con la finalidad de dar soluciones a las problemáticas que se enfrentan la administración de esta fundación, identificando sus técnicas en el desarrollo de sus actividades profesionales.

### **Diferencia**

A pesar de que el análisis de este proyecto se enfatiza en la implementación de un plan de mejoras para los procesos administrativos

dando como resultado un beneficio para la fundación y a la comunidad, por lo cual satisfacer a los directivos con esta investigación realizada.

En el año (2017), la autora Rosa Amelia Molero Farfán de la Universidad César Vallejo, con el tema “Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash”.

### **Semejanza**

Se analiza esta investigación para determinar el nivel de servicio al usuario dentro de la Organización los problemas que se presentan en la atención del servicio que presta la institución a la comunidad.

### **Diferencia**

Sin embargo, en este proyecto se puso en funcionamiento la realización de encuestas que arrojaron como resultados la carencia en el servicio prestado a la comunidad, lo que se estima con la realización de este proyecto dar las respectivas soluciones a los problemas y lograr el mejoramiento de atención al usuario.

## **2.3 Fundamento Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art. 35.-** El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales:

1. La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
2. El Estado propenderá a eliminar la desocupación y la subocupación.

3. El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
4. Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral.
5. Será válida la transacción en materia laboral, siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
6. La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.
7. Los trabajadores participarán en las utilidades líquidas de las empresas, de conformidad con la ley.
8. Se garantizará el derecho de organización de trabajadores y empleadores y su libre desenvolvimiento, sin autorización previa y conforme a la ley. Para todos los efectos de las relaciones laborales en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
9. Para el pago de las indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entenderá como remuneración todo lo que éste perciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.
10. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la decimotercera, decimocuarta, decimoquinta y decimosexta remuneraciones; la compensación salarial, la bonificación complementaria y el beneficio que representen los servicios de orden social.

**Art. 36.-** El Estado propiciará la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado, en igualdad de derechos y oportunidades, garantizándole idéntica remuneración por trabajo de igual valor.

- Velará especialmente por el respeto a los derechos laborales y reproductivos para el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el acceso a los sistemas de seguridad social, especialmente en el caso de la madre gestante y en período de lactancia, de la mujer trabajadora, la del sector informal, la del sector artesanal, la jefa de hogar y la que se encuentre en estado de viudez. Se prohíbe todo tipo de discriminación laboral contra la mujer.
- El trabajo del cónyuge o conviviente en el hogar, será tomado en consideración para compensarle equitativamente, en situaciones especiales en que aquél se encuentre en desventaja económica. Se reconocerá como labor productiva, el trabajo doméstico no remunerado.

**Art 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Nro.2.- Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

Nro.6.- Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

Nro.7.- Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

Nro.8.-El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo

con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

Nro.10.- Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

Nro.11.- Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

Nro.12.- Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

Nro.13.- Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

Nro.14.- Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

### **Código de Trabajo: año (2019)**

**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;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;



- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades;

**Art. 64.-** Reglamento interno. - Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.

### **Ministerio de Trabajo: año vigente**

Las Direcciones Regionales de Trabajo, están facultadas para absolver las consultas relativas a las leyes y reglamentos del trabajo, velar por la unificación de la jurisprudencia administrativa del trabajo, imponer multas y sanciones, resolver reclamos colectivos de trabajadores, disponer las inspecciones a empresas industriales y no industriales para verificar la existencia de certificados médicos de menores, verificar el cumplimiento de la aplicación de los mandatos constituyentes, ejercitar la mediación laboral en los conflictos colectivos de trabajo, aprobar los reglamentos internos de trabajo, aprobar los reglamento de seguridad y salud en el trabajo y aprobar los cambios de horarios y turnos de trabajo.

### **INSPECTORÍAS DE TRABAJO**

Los Inspectores de Trabajo tienen el objetivo de velar por el cumplimiento de las obligaciones que la ley impone a empleadores y trabajadores.

Los inspectores de trabajo tienen entre sus atribuciones: cuidar que se observen las disposiciones sobre seguridad e higiene en los locales de trabajo, velar por el cumplimiento de las obligaciones que la ley impone a empleadores y trabajadores, conceder o negar las peticiones de visto bueno, presentadas por trabajadores o empleadores, imponer multas de

acuerdo a las normas del Código de Trabajo y del Mandato Constituyente 8 y realizar inspecciones a los centros de trabajo para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones del Código de Trabajo y demás normativa constitucional, legal o reglamentaria en materia laboral.

#### **2.4 Variables Conceptuales de la Investigación**

**Gestión:** La gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos. (Estela,R, 2019).

**Administración:** Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. (Thompson, I, 2019).

**Actividades:** Se trata de las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones. (Pérez, J y Gardey, A, 2017).

**Técnicas:** La técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado (Alegsa, L, 2018).

**Profesionales:** Se refiere al empleo o trabajo que alguien ejerce y por el que recibe una retribución económica. (Gambau, V, 2018).

#### **2.5 Definiciones Conceptuales**

**Procesos:** una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización. (Chen, C, 2019).

**Conflictos:** El conflicto puede seguir pasos destructivos y generar círculos viciosos que perpetúan las relaciones antagónicas entre las diferentes unidades, (Grupos, personas, departamentos), pero también el conflicto trae aspectos positivos, estimula el interés y la curiosidad del

cambio personal, social y ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales. (León, C, 2016).

**Trabajadores:** Toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, o persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo. (Estela, M, 2020).

**Empleador:** Individuo, sujeto o persona, física o jurídica, que da ocupación o trabajo a uno o varios Individuo, sujeto o personas, en forma de empleados u obreros, y abona por el trabajo realizado por éstos un salario o sueldo, existiendo relación de dependencia laboral. (Ramos, F, 2018).

**Organización:** Es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. (Roldán, P, 2017).

**Desarrollo:** Es un concepto histórico que ha ido evolucionando, por lo que no tiene una definición única. Aun así, se puede decir que desarrollar es el proceso por el cual una comunidad progresa y crece económica, social, cultural o políticamente. (Pérez, J, 2015).

**Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. (Diccionario, RAE, 2019).

**Plan Estratégico:** Es un documento integrado en el plan de negocio que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro. (Sanchez, J, 2016).

**Plan De Negocio:** Es un documento en el que se plantea un nuevo proyecto comercial centrado en un bien, en un servicio, o en el conjunto de una empresa. (Sanchez, J, 2016).

**Planificación:** Es la herramienta estratégica clave para conseguir llegar a alcanzar los objetivos empresariales propuestos durante el desarrollo del proyecto. A través de ella se organiza la estructura de los órganos y distintos cargos que compondrán la empresa, para dirigir y controlar las actividades de forma más eficiente. (Sisternas, P, 2019).

**Dirección:** Es proceso administrativo de una empresa debe fijar una serie de metas camino al objetivo final, orientando a los trabajadores, motivándolos y asegurándose de que todo se hace como corresponde. (Sisternas, P, 2019).

**Coordinación:** El administrador debe armonizar los procesos y las actividades realizadas por la empresa. Cada actividad de la empresa se debe completar con el trabajo de otro, y enriquecerse con él. (Sisternas, P, 2019).

**Control:** El administrador debe controlar que las actividades de la empresa se ajusten a las políticas y objetivos de la empresa en general. Por esa razón, debe estar atento a las posibles desviaciones de planes y objetivos para corregirlas y reorientar el trabajo hacia el plan inicialmente trazado. (Sisternas, P, 2019).

**Salarios:** Es la remuneración recibida por una persona como pago por su trabajo. De esta forma el empleado puede beneficiarse de su contribución en tiempo y esfuerzo a la empresa que lo contrata y ver traducida esa aportación en términos monetarios. (Caballero, F, 2019).

**Sistema:** La reunión o conjunto de elementos relacionados, los cuales pueden ser concepto, objetos, sujetos, o puede estructurarse de conceptos, objetos y sujetos como un sistema hombre-máquina que comprende las tres clases de elementos. En definitiva, un sistema es la unión de partes o componentes, conectados en una forma organizada. (Gigch, V, 2016).

**Fondo de valores:** Los fondos representan uno de los instrumentos más utilizados por los inversores desde hace años. En especial, cuando la apuesta es a medio o a largo plazo. ¿Por qué? Por el sencillo motivo de que estos vehículos permiten al inversor particular acceder prácticamente a cualquier activo o mercado de la mano de un profesional. Es decir, que el primero puede aprovechar los conocimientos de éste y efectuar una inversión sofisticada o compleja sin tener nociones profundas sobre ella. De ahí, entre otras razones, el éxito que logran los fondos entre los inversores. (Banco.N , 2019).

**Planeación administrativa:** De una empresa es la primera y la más importante de sus funciones. Consiste en elaborar estrategias que guíen el accionar de la organización para cumplir sus metas. (Máxima, J, 2020).

**Toma de Decisiones:** No es algo desconocido para nosotros: lo hacemos todos los días, es probable que al tomar tantas, algunas parezcan automáticas, por lo que hay que tener especial cuidado con estas. Las buenas decisiones no se logran fácilmente, son el resultado de un arduo ordenado proceso mental. (Gutiérrez, G, 2014).

**Estrategias:** Es la creación de una posición única y valiosa en el mercado. Además, es explorar nuevas formas de competir que aporten a nuestra oferta mayor valor en los ojos de los clientes, que el que perciben en nuestros competidores. (Fano, F, 2015).

**Impuestos:** Tributo que se exige en función de la capacidad económica de los obligados a su pago. (Diccionario, RAE, 2019).

**Economía:** Influye poderosamente en nuestras vidas y saber más de ella nos permitirá entender mejor el mundo económico en que nos desenvolvemos todos los días. (Rivera, H, 2015).

**Técnico:** Persona que posee los conocimientos especiales de una ciencia o arte. (Diccionario, RAE, 2019).

**Experiencia:** Cuando se habla de experiencia se habla de conocimiento, pero no del conocimiento adquirido a través del estudio, de la observación o de la investigación, sino de aquel que proviene de las vivencias, de la acción personal y de todo aquello que los años nos han hecho aprender a fuerza de haberlo protagonizado. (Bayón, F, 2015).

**Labores:** La acción y efecto de trabajar se conoce como labor. El término tiene diversos usos y significados de acuerdo al contexto. Puede tratarse del trabajo o de la actividad laboral en general. (Pérez, J, 2014).

**Empresas:** Se refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo. (Estela, M, 2020).

**Administrador público:** Es el que trabaja tanto en organismos, servicios, municipios, empresas del estado y en la sociedad civil, es decir, puede ser un asesor o consultor en la toma de decisiones políticas, puede ser contratado para formar parte del gobierno o puede también ejercer como profesor en instituciones públicas y privadas. (Constanza, M, 2015).

**Administrador privado:** Es la actividad que se lleva a cabo dentro de cualquier organización con fines de lucro (corporación o empresa), que tiene relación con la normativa interna de su operación. (Helmut, S, 2020).

**Administración sistemática:** Comprende fundamentalmente el estudio y la práctica de preceptos sistémicos en la gestión administrativa de las organizaciones; de cómo las partes (los recursos) de la organización se relacionan de diversa manera para alcanzar los objetivos del colectivo. (Amaro, S, 2015).

**Ambiente:** Es el entorno en el que trabajan sus empleados y donde se realizan las acciones profesionales derivadas de la empresa, tratándose de uno de los factores principales a tratar de mejorar para aumentar el rendimiento. Los beneficios de cuidar el ambiente son numerosos, tanto en términos personales como profesionales. (Opere, M, 2016).

**Delegación:** Una persona que posea cualidades de liderazgo delega de manera eficiente, con plena confianza en su equipo de trabajo, a fin de alcanzar objetivos que de otra manera sería imposible conseguir. La delegación permite el trabajo de equipo y mantiene la motivación en el recurso humano, factores importantes en el crecimiento personal y empresarial que tiene en cuenta las capacidades y valores de cada trabajador y apuntala a esto para conseguir los resultados esperados. (Riquelme, M, 2019).

**Personal Administrativo:** Es indispensable para las organizaciones y es una profesión con mucho futuro laboral, especialmente si su formación se complementa con conocimientos de ofimática, idiomas o gestión de redes sociales. (Benítez, Y, 2019).

**Departamento Administrativo:** Tiene unas funciones de carácter administrativo dentro de la empresa. Por eso, es el departamento que se encarga de recibir las facturas de los proveedores y emitir las facturas a los clientes. Así, cuando un departamento como el de compras solicita la adquisición de materias primas, tecnología o incluso capital humano, administración tiene que dar el visto bueno y es el encargado de recibir la factura y pagarla. Lo mismo pasa al cerrar una venta, desde ventas remiten al cliente a administración para que le hagan la factura. (Sisternas, P, 2019).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Diseño de la Investigación**

Se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.

La investigación que se está realizando es el diseño científico porque este consiste en que hay que evaluar y verificar las hipótesis, manejar una o más variables para generar una información analizable. (Santana, V, 2015).

Además, es una técnica estadística que permite identificar y cuantificar las causas de un efecto dentro de un estudio experimental. Por ende, se formulan hipótesis, las cuales se ponen a prueba partiendo por lo general de situaciones experimentales, siendo esta la parte crucial de todo el proceso ya que cualquier pregunta donde sus respuestas no pueden obtenerse a partir de la investigación estudiada. (Santana, V, 2015).

De acuerdo como lo menciona el autor del diseño científico, es decir que nos permite trabajar la investigación con un carácter adecuado, el cual nos direcciona a identificar y cuantificar las causas de un resultado en un estudio experimental, dentro de este diseño se formula el estudio de esta investigación acogiéndose de las situaciones que nos brinda para formular una o varias hipótesis de los procesos internos en las áreas administrativas y operativa de la empresa que se está estudiando. Solucionando las posibles situaciones que se presentan en el desarrollo de la investigación planteada.



El trabajo que se está realizando es el diseño Descriptivo porque es el mecanismo usado en ciencia para especificar las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. (Martinez, C, 2018).

Además, es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar, ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. (Tomalá, O, 2016).

Es la que expone de manera más veraz y directa la realidad de un fenómeno de estudio, por ello es necesario conocer sus exigencias conceptuales y operativas para mitigar concepciones erradas sobre su alcance. (Cardona, J, 2015).

Desde mi punto de vista como lo menciona los autores coinciden en el diseño descriptivo en describir la realidad de situaciones o la realidad de un fenómeno de estudio, sin embargo, en ese diseño el sujeto es observado en un entorno natural e invariable, es decir se realiza el estudio en las áreas de la empresa tanto administrativa y en los procesos operativos sin afectar su conducta normal en lo absoluto, aunque nos arroja datos analizables en los experimentos pero esto influye de manera negativa en el sujeto.

Por lo que dentro de la investigación identificamos la característica de la población que vamos a estudiar en la empresa y sus clientes, describiendo en ellos su comportamiento sin afectarlos de ninguna manera.

Se utilizó este diseño porque va a desarrollar de manera cuantitativa la investigación para describir las situaciones sea de un hecho, población o sujeto que se va a estudiar, es decir la población de la empresa su área administrativa y operativa, identificando el comportamiento de los trabajadores de manera positiva y detectando lo que afecta de manera negativa en la empresa.

### 3.2 Tipos de Investigación

**Tabla 1** **Prototipo**

<b>Explicativo</b>	<b>Descriptivo</b>	<b>Exploratorio</b>	<b>Correlacional</b>
<p>Aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y NO experimentales. (Tomalá, O, 2016).</p>	<p>Es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. (Martinez, C, 2018).</p>	<p>Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes. (Tomalá, O, 2016).</p>	<p>Los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. (Mejía, T, 2019).</p>

Autor: Salazar A. (2020).

Para el desarrollo de esta investigación se realiza con el tipo de investigación explicativa porque ayuda a buscar las causas y efectos de varios estudios implantando conclusiones y explicaciones a las teorías. Además, genera definiciones operativas refiriéndose al fenómeno que se está estudiando.

Sin embargo, esta investigación ayuda a diagnosticar y evaluar al investigador a obtener una comprensión más cercana del fenómeno y anticipar los posibles efectos que generan cambios en el mismo.

También se debe de realizar entrevistas a profundidad para acceder a la información especializada de las personas que han tenido la experiencia con el objeto de estudio.

Para el desarrollo de esta investigación se aplicará la investigación descriptiva porque va a identificar los procesos, describir las características de los mecanismos del sujeto o de la población de estudio, es decir describir la realidad de las situaciones que se presentan en un fenómeno de estudio.

### **3.3 Población:**

Es un Conjunto de elementos que presentan una característica o condición común que es objeto de estudio. (Carrillo, A, 2015).

#### **3.3.1 Población Finita:**

Son concebidas por la estadística como un conjunto de individuos, objetos o situaciones que presentan factores comunes más allá de su naturaleza o género, pero cuyo número se encuentra calculado más allá de los cien mil elementos distintos. (Flores, A, 2018).

#### **3.3.2 Población Infinita:**

No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral. (Carrillo, A, 2015).

Considero la población Finita por el motivo que es una cantidad contable, la cual medirá las estadísticas en las encuestas realizadas a una cantidad, tomando la muestra de doces personas que se estudiará en la población.

### 3.4 Delimitación de la Población.

**Tabla 2 Localidad**

<b>Elemento</b>	<b>Cantidad</b>
Jefe de Contabilidad	1
Supervisor Logística	1
Asesor	3
Clientes	6
<b>total</b>	<b>11</b>

Autor: Salazar A. (2020).

### 3.5 Muestra:

Una muestra indica que reúne aproximadamente las características de la población que son importantes para la investigación. (Espinoza, E, 2016).

A la empresa que se va a realizar el estudio en la gestión administrativa de una población finita es por la cantidad de elementos contables, por lo que permitirá identificar las causas y efectos de la problemática en las áreas de la empresa, dando posibles soluciones a las observaciones planteadas.

### 3.6 Métodos teóricos:

Método Científico: Es esencial el estudio de lo que ya se conoce. A partir de este conocimiento, se formulan hipótesis, las cuales se ponen a prueba partiendo por lo general de situaciones experimentales, siendo esta la parte crucial de todo el proceso ya que cualquier pregunta donde sus respuestas no pueden obtenerse a partir de la investigación planeada. (Santana, V, 2015).

Se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando técnicas para minimizar la influencia de la subjetividad en el resultado. (Delgado, V, 2016).

Este método lo voy a utilizar porque está diseñado para tener pruebas estadísticas, generando la confianza de que tenga controles y un grupo de muestra lo suficiente para obtener resultados válidos.

Es decir, la observación en la recolección de datos seleccionados lo cuales se analizan para ofrecer la información confiable, además, la preposición ayudará a resolver alguna duda que se deba de estudiar, en la hipótesis será la posible solución que debamos de comprobar en la investigación, en la demostración identificamos si la hipótesis es correcta o incorrecta y en la conclusión se indicará los resultados de la investigación.

Método Descriptivo: es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. (Yanez, D, 2018).

Es describir el comportamiento o estado de un número de variables. Este orienta al investigador en el método científico. (Okdiario, 2018).

Este método lo voy a utilizar porque suele atender a un método cualitativo y describe el comportamiento o estado de numero de variables. Es decir, con la identificación y delimitación del problema se toma la decisión de lo que se va a investigar y su respuesta, además, en la elaboración y construcción de los instrumentos seleccionar que sean encuestas o entrevistas para recoger los posibles datos en la fase del proceso.

Por ende, la observación y registro de datos se observa la realidad y los apuntes de los detalles, también, en el análisis se interpretan los resultados extraídos de las encuestas realizadas a la investigación y concluye sugiriendo propuestas para la investigación planteada durante su desarrollo.

### 3.7 Técnicas e Instrumentos

**Tabla 3**                      **Procesos**

Técnicas	Instrumentos
Encuestas	Cuestionarios
Entrevista	Formulario

Autor: Salazar A. (2020).

### 3.8 Procedimientos de la Investigación.

Para la realización de la investigación se procedió a escoger dos técnicas investigativas las cuales son la encuesta y entrevista esta tiene como finalidad determinar la obtención de información para continuar con la realización de la investigación.

La encuesta será dirigida a nueve personas que conforman la organización a los clientes y los colaboradores de la empresa, los cuales se utilizará la herramienta del cuestionario de preguntas constituidas por diez preguntas para identificar y sacar el diagnostico de las opiniones de diversos clientes y colaboradores para así dar con las problemáticas que aún no hemos detectado con certeza, para desarrollar con la implantación de mejoras a estas problemáticas presentadas en la organización, mediante la plataforma de google formulario se subirá la encuesta y será enviada por la aplicación de WhatsApp .

La entrevista será realizada a dos personas de la empresa que ocupa el personal administrativo al jefe de contabilidad y al supervisor del área logística, las cuales compartirán sus opiniones mediante el formulario de cinco preguntas aportando al desarrollo y crecimiento de la empresa. la entrevista se realizará mediante la plataforma virtual de zoom con una duración de 15 a 30 minutos.

La interpretación de las preguntas se las realizará mediante cuadros comparativos analizando las diversas opiniones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Aplicaciones a las técnicas e instrumentos.

##### Encuestas

1. ¿Usted conoce los materiales médicos que comercializa la empresa?

Tabla 4: Materiales médicos

Variables	Encuestados	Porcentajes
Si	5	56%
No	2	22%
Tal vez	2	22%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020).

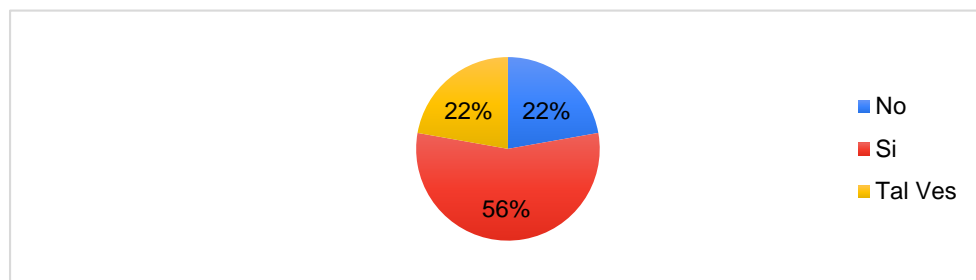


Figura 1: Materiales médicos

Autor: Salazar A. (2020).

#### Análisis e interpretación.

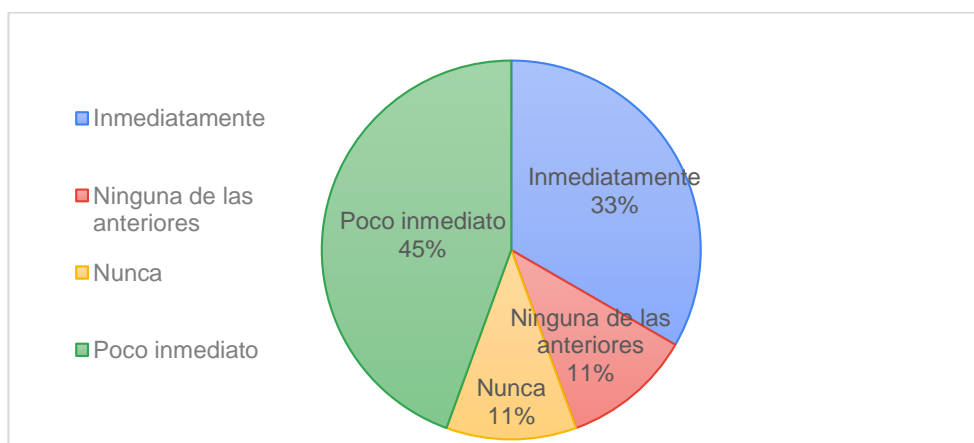
Los colaboradores y clientes de la empresa con el 44% de la encuesta desconocen los materiales que se comercializan, por ende, no le toman importancia al conocimiento de los implantes médicos que se comercializan.

2. ¿Con qué frecuencia recibe usted las facturas electrónicas emitida a su correo que llegue la entrega de sus materiales quirúrgicos?

**Tabla 5: Facturas electrónicas**

Variables	Encuestados	Porcentajes
Inmediatamente	3	33%
Poco Inmediato	4	45%
Nunca	1	11%
Ninguna de las anteriores	1	11%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020).



**Figura 2: Facturas electrónicas**

Autor: Salazar A. (2020).

### **Análisis e interpretación.**

En la empresa es evidente la carencia de las facturas electrónicas emitidas a los clientes ya los colaboradores 67% de los encuestados no están de acuerdo que llegue la factura antes que este el material solicitado.



3. ¿Califique nuestra puntualidad con los materiales utilizados a la organización?

Tabla 6: Puntualidad de materiales

Variables	Encuestados	Porcentajes
Muy Satisfecho	5	56%
Satisfecho	2	22%
Poco Satisfecho	2	22%
Nada Satisfecho	0	0%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020).

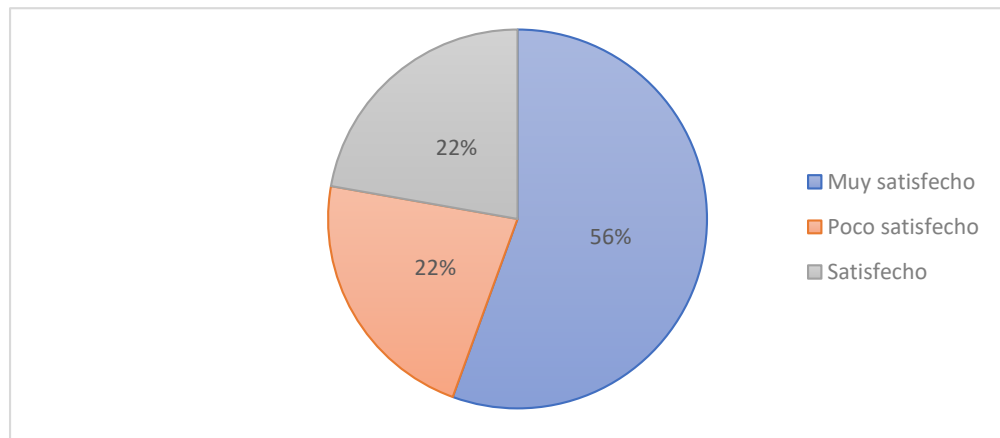


Figura 3: Puntualidad de materiales

Autor: Salazar A. (2020).

**Análisis e interpretación.**

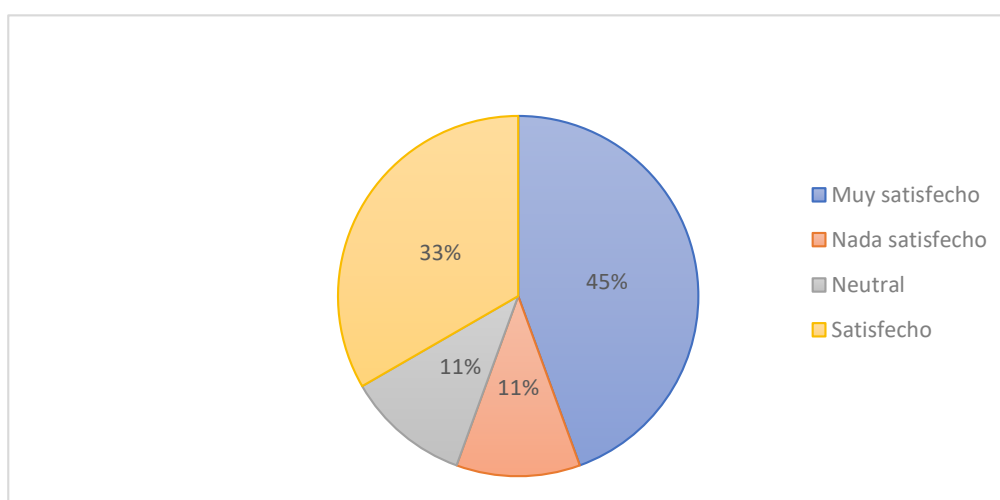
la aceptación de los clientes y los colaboradores existe una pequeña diferencia en la satisfacción de los materiales; es decir, que el 44% no se encuentran satisfecho, por ende, se debe de tomar asunto en esta deficiencia e implementar medidas en la aceptación de los productos.

#### 4. ¿Cómo calificaría usted su experiencia con nuestros servicios?

**Tabla 7: Calificación de servicios**

<b>Variables</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy Satisfecho	4	45%
Satisfecho	3	33%
Poco Satisfecho	0	0%
Neutral	1	11%
Nada Satisfecho	1	11%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020).



**Figura 4: Calificación de nuestros servicios**

Autor: Salazar A. (2020).

#### **Análisis e interpretación.**

En el resultado de esta pregunta el 55% de los clientes no califican con buen agrado nuestros servicios, lo que arroja el déficit de la pérdida de posibles clientes que se podrían sumar a la empresa y se anularían las posibles compras de los mismos.

5. ¿Considera usted que nuestra organización es una empresa con criterio profesional?

Tabla 8: Empresa con criterio

Variables	Encuestados	Porcentajes
Si	5	56%
No	1	11%
Tal vez	3	33%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020).

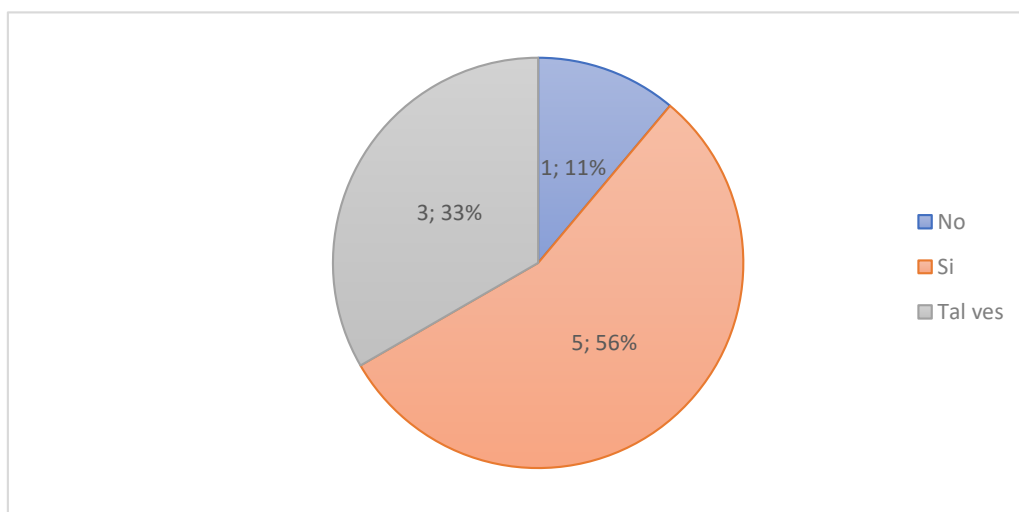


Figura 5: Empresa con criterio

Autor: Salazar A. (2020).

**Análisis e interpretación.**

Los clientes, los colaboradores tiene un pequeño equilibrio en reconocer a la empresa con un criterio profesional, por lo que se pierde el interés de responsabilidad en cumplir con los deseos que el cliente solicita a la empresa, sin embargo, la empresa debe tomar medidas correctivas en este asunto.

6. ¿De qué calidad considera usted que es nuestro servicio?

Tabla 9: Calidad de servicios

Variables	Encuestados	Porcentajes
Muy alta	3	33%
Medio alta	4	45%
Poco alta	1	11%
Nada alto	1	11%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020).

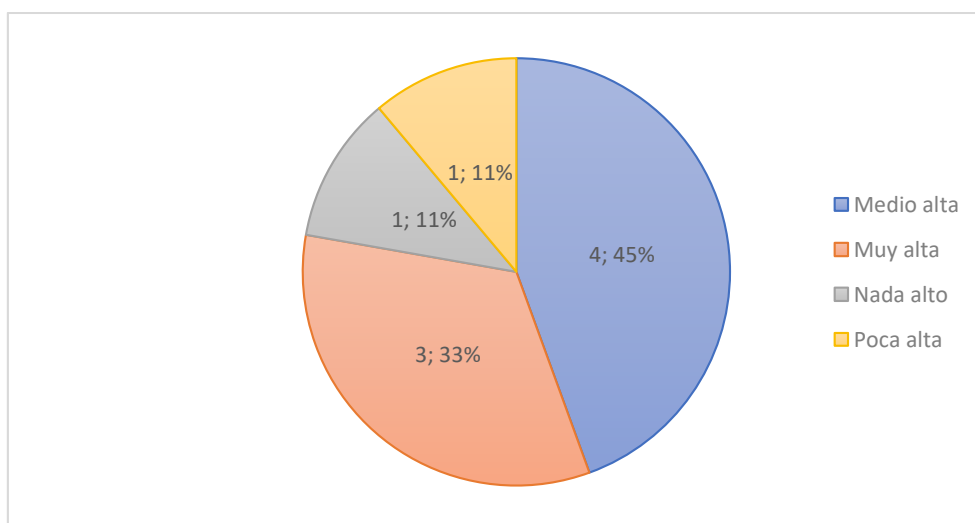


Figura 6: Calidad de servicios

Autor: Salazar A. (2020).

**Análisis e interpretación.**

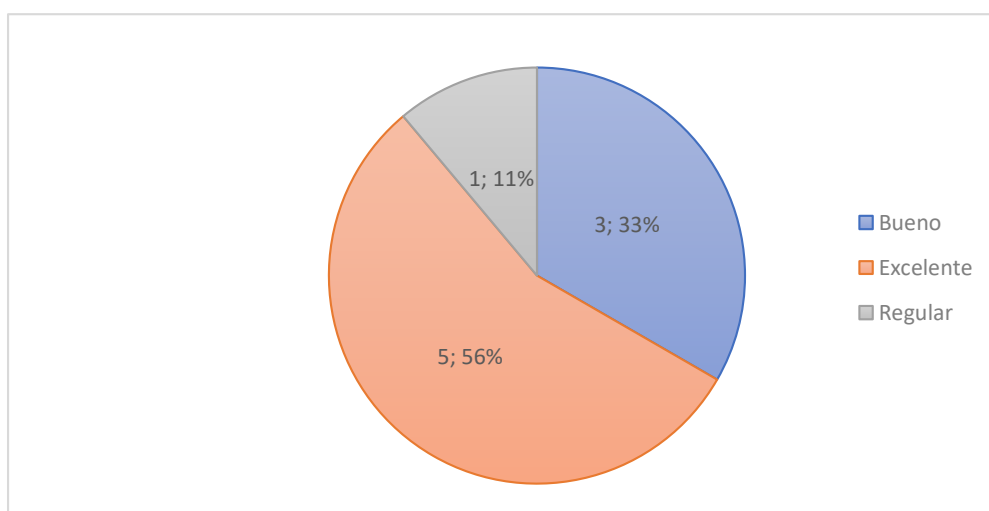
Para la empresa es palpable la calidad que reconocen los servicios, los clientes y los colaboradores, sin embargo, el 22% de los encuestados rechazan la calidad de servicio que la empresa ofrece, además, la empresa procura llevar el servicio a su máxima excelencia.

**7. ¿Cómo ha recibido usted la atención de nuestros colaboradores con respecto a nuestros servicios?**

**Tabla 10: Atención de colaboradores**

<b>Variables</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Excelente	5	56%
Buena	3	33%
Regular	1	11%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020).



**Figura 7: Atención de colaboradores**

Autor: Salazar A. (2020).

**Análisis e interpretación.**

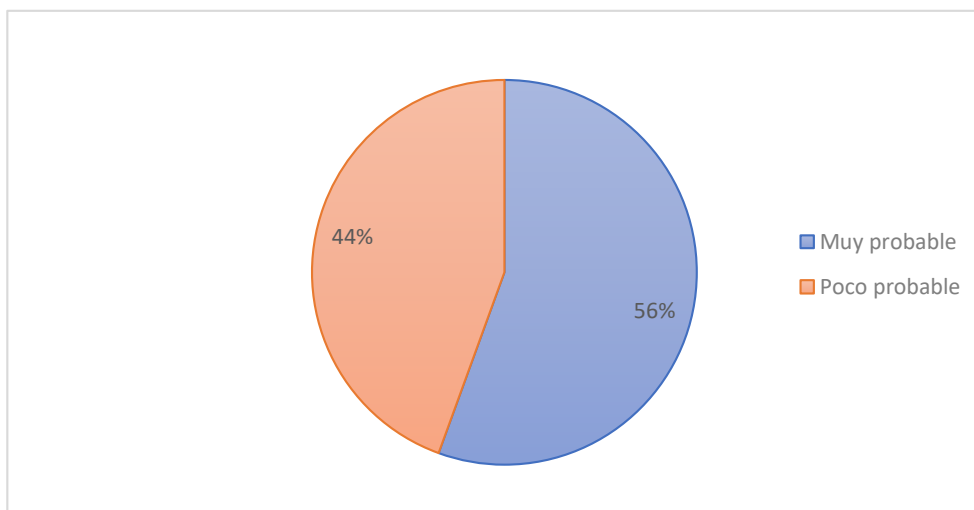
La mayor aceptación del 89% que tiene la empresa con respecto a aceptación de los clientes con los servicios que prestan los colaboradores en solucionar los diversos inconvenientes que tienen los clientes al momento de solicitar el material para las diversas cirugías.

**8. ¿Cuáles son las probabilidades que nos recomiende con otras casas de salud?**

**Tabla 11: Probabilidades**

<b>Variables</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy Probable	5	56%
Poco Probable	4	44%
Nada Probable	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020).



**Figura 8: Probabilidades**

Autor: Salazar A. (2020).

**Análisis e interpretación.**

La empresa tiene una indudable probabilidad de acogida de recomendación con la popularidad de los clientes con las diversas casas de salud, por su mayor resultado con los implantes médicos en sus cuerpos, dando una satisfacción adecuada.

9. ¿Qué tan probable es que nuestros clientes retornen a comprar nuestros materiales quirúrgicos?

Tabla 12: Retornar

Variables	Encuestados	Porcentajes
Muy Probable	4	45%
Poco Probable	3	33%
Nada Probable	0	0%
Ninguna de las anteriores	2	22%
Total general	9	100%

Autor: Salazar A. (2020)

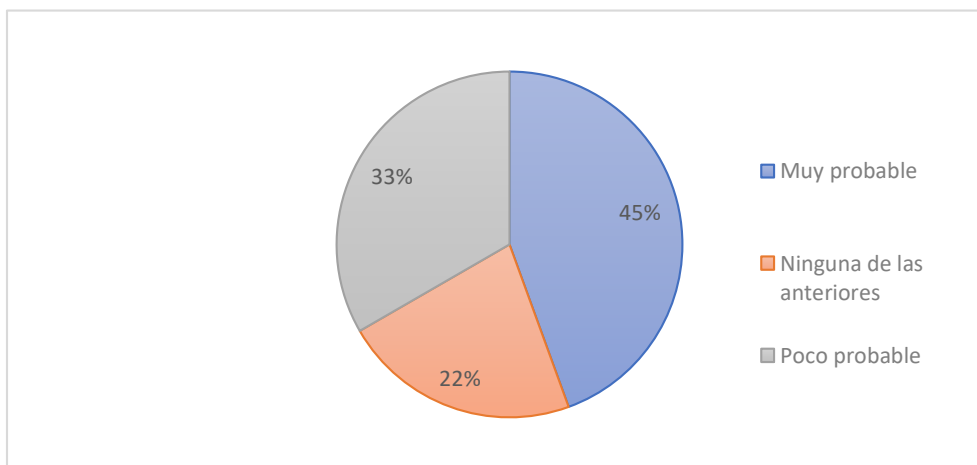


Figura 9: Retornar

Autor: Salazar A. (2020).

**Análisis e interpretación.**

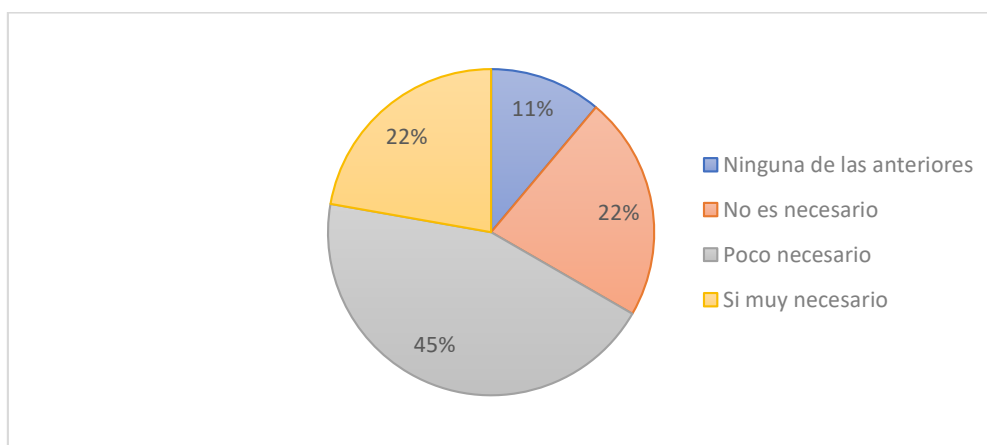
La empresa cuenta con una manifestación patente de los encuestados con el 78% de aprobación de que regresen los mismos clientes a comprar los implantes médicos que la empresa comercializa, además ellos mismos recomendarían a sus demás amistades.

**10. ¿Cree usted que se debería realizar un cambio radical en la gestión de nuestros servicios dentro de la empresa?**

**Tabla 13: Cambio radical**

<b>Variables</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentajes</b>
Si muy necesario	2	22%
Poco necesario	4	45%
No es necesario	2	22%
Nada necesario	0	0%
Ninguna de las anteriores	1	11%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Autor: Salazar A. (2020)



**Figura 10: Cambio radical**

Autor: Salazar A. (2020).

**Análisis e interpretación.**

La mayor parte de los colaboradores y los clientes con un resultado del 67% recomiendan que realice un cambio radical en la gestión de los servicios que presta la empresa, por lo que la gerencia debería examinar que servicios se deberían mejorar a implementar acciones de corrección de los mismos para la captación de nuevos clientes.



**Objetivo de la entrevista:** estudiar las diversas respuestas del directivo del departamento y del supervisor del área que participan dentro de la organización en las actividades técnicas y profesionales.

**Tabla 14: Entrevista al supervisor del Departamento Logística**

Formulario	Análisis
1. ¿Qué indicador se utiliza para el control de recepción de pedidos para el envío de materiales que se utilizaran para realizar las cirugías?	Los correos electrónicos y los mensajes al WhatsApp.
2. ¿Conoce usted para que sirve los productos que la empresa comercializa?	Si son implantes de la parte del cuerpo.
3. ¿Cuál es el mecanismo que se debe de desarrollar al tomar las decisiones correctivas en las actividades técnicas y profesionales en la organización?	Gerencia ordena al jefe de logística que despache el material mediante una guía de remisión, y el instrumentar para cobrar los insumos.
4. ¿Cuál es el método que se utiliza para identificar la carencia de responsabilidad en el rendimiento de los colaboradores dentro de la empresa?	Grupo de WhatsApp, control de cámaras (monitoreo), capacitaciones anuales para el área de administración y cirugías.
5. ¿Cuál es el plan de contingencia de la empresa cuando llegase a faltar por diversas causas unos de sus colaboradores en los puestos administrativos y de control?	Con una sola persona que, rota en logística y en área administrativa, con respecto a instrumentistas si hay rotación de personal capacitados.

Autor: Salazar A. (2020).

**Tabla 15: Entrevista al supervisor del Departamento de Contabilidad**

<b>Formulario</b>	<b>Análisis</b>
1. ¿Qué indicador se utiliza para el control de recepción de pedidos para el envío de materiales que se utilizaran para realizar las cirugías?	Solicitud, requerimiento de materiales quirúrgico, respaldo mediante una guía de remisión.
2. ¿Conoce usted para que sirve los productos que la empresa comercializa?	Efectivamente productos ortopédicos y prótesis.
3. ¿Cuál es el mecanismo que se debe de desarrollar al tomar las decisiones correctivas en las actividades técnicas y profesionales en la organización?	Son en base a las acciones que nos arrojan los indicadores; el índice de rotación de inventarios y el departamento de compra.
4. ¿Cuál es el método que se utiliza para identificar la carencia de responsabilidad en el rendimiento de los colaboradores dentro de la empresa?	Índice de rotación de inventarios el que hace saber el bodeguero la caducidad del producto, período de proyecciones que se realiza mensualmente en el dept. Venta, bodega.
5. ¿Cuál es el plan de contingencia de la empresa cuando llegase a faltar por diversas causas unos de sus colaboradores en los puestos administrativos y de control?	Rotación del personal sea trimestral en las diferentes áreas de la empresa, capacitación trimestral y dejar como constancia la firma de un cuestionario que se realizado la capacitación.

Autor: Salazar A. (2020).

## Análisis de la Entrevista

La entrevista realizada a los supervisores tanto del área de contabilidad, como del área de logística arroja las diversas opiniones que tienen con respecto a las funciones realizadas en la empresa, por lo con siguiente los indicadores en la receptación de pedidos mediante los correos electrónicos, los mensajes al WhatsApp, son los medios más utilizado que maneja la gerencia en las casas comerciales. Sin embargo, el siguiente entrevistado indica que se realizan solicitud mediante un requerimiento de materiales quirúrgicos respaldado con una guía de remisión, en la actualidad la empresa seguirá manejando de tal manera por lo que el gerente ya implemento esa forma de receptación de pedidos, teniendo como soportes los correos enviados por las casas comerciales.

La empresa cuenta con material de catálogos para que los colaboradores se auto capaciten y den un mejor asesoramiento cuando el cliente realice mediante el call center la solicitud del pedido de materiales que requiere para las cirugías, los colaboradores conocen los implantes médicos que la empresa comercializa con otras casas comerciales sea privada o pública.

Con respecto al mecanismo que gerencia realiza en la toma decisiones de las actividades dentro de la organización; es decir, el gerente solicita al jefe de bodega que despache el material mediante la guía de remisión, mediante el cual lleva el respectivo control y el registro del inventario de la salida y entrada de los materiales.

Sin embargo, el método que maneja la empresa para identificar la carencia del rendimiento del personal, son los grupos WhatsApp creados por el gerente para que comuniquen cualquier anomalía e inconformidad de los colaborados, además del monitoreo que está a cargo el jefe de bodega y a su vez el gerente monitorea consecutivamente a su personal, suele tener mucha desconfianza con los colaboradores porque este malestar ocasiona el desinterés del colaborador en desarrollarse profesionalmente en su puesto de trabajo. Por lo consiguiente la gerencia

envía anualmente a los instrumentistas a capacitarse para las cirugías y así dando como resultado su mejor aporte para la organización.

Mediante el plan de contingencia que la empresa tiene cuando por algún motivo uno de sus colaboradores llegase a faltar sea este por enfermedad o por diversas causas solo cuenta con una sola persona que si llegase en logística o en área administrativa aquella persona ocupa inmediatamente ese puesto adicionándole el trabajo que la persona realizaba, ocasionando malestar en su colaborador pero su profesionalidad y su responsabilidad lo conlleva a su continuidad en la empresa, además, el otro entrevistado sugería que se realice capacitaciones de manera trimestral en la rotación de los puestos de trabajo y así disminuyera la carga de las funciones que deja el colaborador de sus actividades en la empresa.

Sin embargo, en el área de las cirugías los instrumentistas cuentan con las capacitaciones al día y si llegase a faltar alguno pues allí otro ocupa ese lugar y no existe en esa área el desfase de adicionarlas funciones a otro instrumentista que no cubra aquella demanda.

#### **4.2 Plan de Mejora**

Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para lograr una mejora en su rendimiento. Además, se constituye, como una herramienta para mejorar la gestión como consecuencia de la implantación del Sistema de Calidad en la organización. (Tejera, A, 2020).

##### **Objetivos del Plan de Mejoras**

- Proponer e implantar acciones correctoras de procesos ineficientes
- Mejorar la gestión en la organización
- Tomar decisiones de mejora e Identificar buenas prácticas
- Controlar la correcta consecución de los objetivos perseguidos
- Facilitar el desarrollo profesional de personas implicadas en proyectos de mejora.

**Tabla 16:** Plan de Mejoras

<b>Objetivo:</b> MEJORA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA IMPORTRAUMA ECUADOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.					
<b>Acciones a Mejorar</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>
Implementar la capacitaciones al personal operativo de la empresa	Aplicación incentivos o amonestaciones para el personal que no asista a la capacitación	Inmediatamente	Talleres Didácticos Proyector Portátil	Presupuesto por la gerencia 60% \$300.00 y 40% \$200.00 el colaborador	Supervisores de Logística y Administración
Desarrollar medidas de control en la toma de inventarios	Aplicación del método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) Conteo Cíclico	Inmediatamente	Inventarios Check List de materiales quirúrgico Bolígrafos	Presupuesto de gerencia \$200.00	Supervisor de Logística
Elaborar un control de distribución de Implantes quirúrgicos	Operación con el personal idóneo y realizar el envío de Implantes de manera oportuna con su respectiva factura.	Inmediatamente	Tintas de Computadoras facturas Transporte Servientrega	Presupuesto de caja chica \$100.00	Supervisor de Logística y Talento Humano
Fomentar el compromiso profesional del Colaborador con la Empresa	Empleo de la comunicación para evitar rumores. Confiar para ganarse la confianza. Reconocimiento de un trabajo bien hecho.	Frecuentemente	Comunicados/Anuncios Incentivos Premios	Presupuesto de gerencia \$ 200.00	Talento Humano
Implementar dinámicas de trabajo	Desarrollo destrezas/habilidades Fomentar buen compañerismo Buena comunicación entre el gerente/colaboradores	Mensualmente	Videos conferencias Ejercicios Anti-estrés Ejercicios Motivación Expresión emociones	Presupuesto de los empleados \$ 200.00	Supervisor de Administración
Total General				\$ 1 200.00	

Autor: Salazar A. (2020).

### 4.3 Conclusiones

- ✚ Fundamentado las teorías administrativas.
- ✚ Diagnosticado la situación de la gestión administrativa de la empresa.
- ✚ Realizado el plan de mejora en la empresa.
- ✚ Carencia en los materiales médicos que la empresa comercializa, por ende, la aceptación de los clientes es poca satisfactoria por el desconocimiento del uso de los implantes.
- ✚ Existe una evidente escasez en las facturas emitida a los clientes antes que les llegue el material solicitado, no obstante, los clientes no califican con buen agrado este servicio.
- ✚ Existe un reconocimiento del criterio profesional del cliente y los trabajadores hacia la empresa, por ende, si existe la probabilidad que sea recomendada la empresa con otras casas de salud.
- ✚ Existe una variación poca favorable en el reconocimiento de calidad de los servicios que la empresa comercializa. Por lo que sí existe la probabilidad que los clientes retornen a comprar los implantes médicos.
- ✚ No aplica una reestructuración en el cambio de gerencia con respectos a la gestión de los cargos administrativos.
- ✚ No aplica un control de inventarios de los materiales que están en la bodega.
- ✚ Pobreza comunicación que tiene la gerencia con los colaboradores de la empresa. Es decir, No aplica el gerente las lluvias de ideas con sus colaboradores.

#### 4.4 Recomendaciones

- ✚ Continuar ampliando las teorías administrativas.
- ✚ Determinar la situación actual de la gestión administrativa desarrollada en la empresa.
- ✚ Realizar un plan de mejoras a gestión administrativa.
- ✚ Implementar capacitaciones a los trabajadores en el uso y beneficios de los implantes médicos que la empresa comercializa.
- ✚ Establecer mejoras de distribución enviando los materiales con sus respectivas facturas para así lograr una satisfacción recíproca de los clientes.
- ✚ Aplicar un criterio de responsabilidad en los trabajadores hacia la empresa, para que con mayor eficacia exista la recomendación con otras casas de salud, logrando expandir la excelencia de servicios que la empresa dispone.
- ✚ Emplear un plan de acción en la calidad de servicios que la empresa ofrece, para así, dar una continuidad de satisfacción y asimismo recomienden los implantes a sus amistades.
- ✚ Implementar un cambio radical en la gestión administrativa, para desarrollar un mejoramiento en el manejo de sus actividades dentro de la empresa.
- ✚ Desarrollar mecanismos de control en el uso del inventario de los implantes médicos.
- ✚ Resolver las diferencias que tiene la gerencia con sus colaboradores, implementando la confianza en sus empleados.

#### 4.5 Bibliografía.

Alegsa, L. (27 de 08 de 2018). *Definición de Técnica*. Obtenido de <https://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnica.php>

Amaro, S. (12 de 11 de 2015). *La Organización y los Sistemas* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/sandy22013107/administracin-sistematica>

Arbaiza, L. (03 de 05 de 2016). *Administracion De Empresas*. Obtenido de *La administración y organización en las empresas:* <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>

Ballesteros, L. (18 de 04 de 2018). *Actos Administrativos* . Obtenido de <https://elblogdelideir.wordpress.com/2018/04/18/aplicacion-europea-derecho-administrativo/>

Banco.N . (20 de 09 de 2019). *fondos de valores*. Obtenido de <https://www.ebnbanco.com/sinycon/blog/que-son-los-fondos-de-valores/>

Bayón, F. (10 de 04 de 2015). *La Experiencia*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/fernandobayon/2015/04/10/algo-sobre-la-experiencia/>

Benitez, Y . (28 de 10 de 2019). *Personal administrativo: ¿qué funciones y tareas desempeñan?* Obtenido de <https://www.qualitytemporal.com/blog/personal-administrativo-funciones-y-tareas/>

Caballero, F. (2019). *Salario o sueldo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html#:~:text=El%20salario%20o%20sueldo%20es,esa%20a portaci%C3%B3n%20en%20t%C3%A9rminos%20monetarios.>



- Cardona, J. (2015). *Ortodoxia y fisuras en el diseño y ejecución de estudios descriptivos*. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rmed/article/view/1328>
- Carrillo, A. (09 de 2015). *POBLACIÓN Y MUESTRA*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Carrillo, M. (26 de 04 de 2018). *Antecedentes de la Administración y la Teoría Administrativa*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/antecedentes-historicos-de-la-administracion-y-la-teoria-administrativa/>
- Castaño, G. (2005). *Investigación en Administración América Latina*. Obtenido de Administración en América Latina: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/administracion-latinoamerica.html>
- Cevallos, E. (04 de 2016). *Administración actual del Ecuador*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2016/04/regulacion.html>; <http://hdl.handle.net/20.500.11763/cccss201604regulacion>
- Chen, C. (21 de 05 de 2019). *Significado de Proceso administrativo*. Obtenido de Proceso administrativo: <https://www.significados.com/proceso-administrativo/>
- Código de Trabajo. (10 de 10 de 2019). *Ecuador legal online actualizado 2019*. Obtenido de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>
- Constanza, M. (12 de 06 de 2015). *administración pública*. Obtenido de <https://psu.cl/2015/12/26/porque-estudiar-administracion-publica-es-una-buena-alternativa/>
- Contreras, J. (10 de 07 de 2017). *Edad media en la Administración*. Obtenido de <http://www.joseacontreras.net/admon/page04.htm>

- Delgado, C. (2015). *Edad Moderna de la Administración*. Obtenido de EDAD MODERNA: <https://claudiadelgado12.wordpress.com/edad-moderna/#:~:text=LA%20ADMINISTRACI%C3%93N%20EN%20LA%20EDAD,que%20se%20llevaron%20a%20cabo>.
- Delgado, V. (05 de 09 de 2016). *El Método Científico*. Obtenido de <https://www.alucianante.com/index.php/blog/14-el-metodo-cientifico>
- Diccionario, RAE. (2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/plan?m=form>
- Enciclopedia . (2019). *Enciclopedia de Ejemplos*. Obtenido de Técnicas: <https://www.ejemplos.co/20-ejemplos-de-tecnicas/#:~:text=Se%20define%20la%20palabra%20t%C3%A9cnica,%20cient%C3%ADfico%20deportivo%20u%20otro>.
- Espinoza, E. (11 de 2016). *Universo, Muestra*. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Estela, M. (23 de 07 de 2020). *gestión en administración*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-en-administracion/>
- Fano, F. (25 de 09 de 2015). *¿Qué es estrategia?* Obtenido de <https://www.mejoracompetitiva.es/2015/09/que-es-estrategia/#:~:text=Estrategia%20y%20diferenciaci%C3%B3n&text=En%20palabras%20de%20Michael%20Porter,y%20valiosa%20en%20el%20mercado.&text=Estrategia%20es%20%C2%ABexplorar%C2%BB%20nuevas%20formas,que%20percib>
- Flores, A. (27 de 01 de 2018). *Poblaciones y variaciones*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/alejandروفlores296/poblaciones-yvariaciones>

- Fuentetaja, J. (2007). *La Administración Europea*. Obtenido de La casa del libro: <https://www.casadellibro.com/libro-la-administracion-europea/9788447027248/1142068>
- Gambau, V. (04 de 06 de 2018). *Profesional*. Obtenido de <https://www.consejo-colef.es/post/vgambau-profesion>
- Gestao, H. (22 de 10 de 2018). *técnicas de gestión empresarial que te ayudarán a impulsar tu negocio*. Obtenido de <https://www.workana.com/blog/emprendimiento/3-tecnicas-de-gestion-empresarial-que-te-ayudaran-a-impulsar-tu-negocio/>
- Gigch, V. (05 de 09 de 2016). *Sistema Según Autores*. Obtenido de <http://alondraalvarz.blogspot.com/2016/09/sistema-segun-autores-clasicos.html>
- Gutiérrez, G. (03 de 03 de 2014). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>
- Helmut, S. (2020). *Administración privada*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/administracion-privada/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20privada%20es%20la,normativa%20interna%20de%20su%20operaci%C3%B3n.&text=Las%20compa%C3%B1as%20privadas%20conforman%20el,la%20econom%C3%ADa%20de%20una%20naci%C3%B3n>.
- Hernandez, E. (04 de 10 de 2014). *Origen, evolución y procursores de la gestión administrativa*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/edgar050788/origenevolucion-y-procursores-de-la-gestion-administrativa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%2>

Osurgi%C3%B3%20como,los%20fundamentos%20administrativos  
%20tuvieron%20su

Jaramillo, M. (2015). *Administración Pública del Ecuador*. Obtenido de <http://www.technonet.com.ec/2015/02/la-administracion-publica-en-ecuador/>

Ladrón, C. (2005). *Administración en América*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/administracion-latinoamerica.html>

León, C. (2016). *LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de [https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719\\_Leon.pdf?sequence=3](https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?sequence=3)

Lorenzada, D. (22 de 01 de 2019). *Actividad profesional o actividad empresarial ¿Cuáles son las diferencias?* Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/actividad-profesional-actividad-empresarial-cuales-diferencias#:~:text=Qu%C3%A9%20son%20las%20actividades%20profesionales,toda%20su%20estructura%20de%20trabajo.&text=En%20las%20actividades%20profes>

Martínez, C. (2018). *Investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Máxima, J. (03 de 04 de 2020). *Planeación Administrativa*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/planeacion-administrativa/#:~:text=La%20planeaci%C3%B3n%20administrativa%20de%20una,organizaci%C3%B3n%20para%20cumplir%20sus%20metas.&text=La%20planificaci%C3%B3n%20debe%20ser%20realista,las%20posibilidades%20de%20la%20organ>

Mejía, T. (2019). *INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>

- Ministerio de Trabajo. (2020). *Direcciones Regionales del Trabajo e Inspectorías de Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/direcciones-regionales-del-trabajo/>
- Moffa, A. (18 de 04 de 2018). *Administración Europa*. Obtenido de Actos Administrativos : <https://elblogdelideir.wordpress.com/2018/04/18/aplicacion-europea-derecho-administrativo/>
- Okdiario. (21 de 06 de 2018). *¿Qué es el método descriptivo?* Obtenido de <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Opere, M. (25 de 04 de 2016). *Ambiente de una Empresa*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/que-es-el-ambiente-en-una-empresa/>
- Pérez, J. (2014). *Definición de Labor*. Obtenido de <https://definicion.de/labor/#:~:text=La%20acci%C3%B3n%20y%20efecto%20de,significados%20de%20acuerdo%20al%20contexto.&text=Las%20labores%20dom%C3%A9sticas%20son%20aquellas,o%20cuidar%20a%20los%20ni%C3%B1os.>
- Peréz, J. (09 de 01 de 2015). *Introducción al concepto de desarrollo*. Obtenido de <https://elordenmundial.com/introduccion-al-concepto-de-desarrollo/#:~:text=El%20desarrollo%20es%20un%20concepto,%20C%20social%20C%20cultural%20o%20pol%C3%ADticamente.>
- Pérez, J y Gardey, A. (2017). *actividad*. Obtenido de Definición De Actividad: <https://definicion.de/actividad/#:~:text=%2D%2E%80%9DActus%E2%80%9D%2C%20que%20puede,sus%20obligaciones%2C%20tareas%20o%20funciones.>
- Rafino, M. (13 de 02 de 2020). *Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>

- Ramirez, R. (2017). *LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramos, F. (22 de 01 de 2018). *Concepto de empleador*. Obtenido de Empleador es un concepto empleado, en mayor o menor grado, en la práctica jurídica internacional: <https://diccionario.leyderecho.org/empleador/>
- República del Ecuador . (2008). *LA ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE EXPIDE LA PRESENTE*. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>
- Riquelme, M. (23 de 01 de 2019). *¿Qué es la Delegación?* Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-delegacion/>
- Rivera, H. (12 de 02 de 2015). *Definición de Economía*. Obtenido de <https://www.ceaamer.edu.mx/revista/definicion-de-economia-desde-socrates-a-samuelson/>
- Roldán, P. (07 de 01 de 2017). *Concepto Organización*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html#:~:text=Una%20organizaci%C3%B3n%20es%20una%20estructura,buscan%20alcanzar%20un%20objetivo%20particular.>
- Sanchez, J. (30 de 06 de 2016). *concepto Plan Estratégico*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Sánchez, S. (06 de 02 de 2017). *Funciones de la Administración*. Obtenido de [https://www.deguate.com/artman/publish/gestion\\_admin/Definici\\_n\\_y\\_Funciones\\_de\\_la\\_Administraci\\_n\\_420.shtml](https://www.deguate.com/artman/publish/gestion_admin/Definici_n_y_Funciones_de_la_Administraci_n_420.shtml)
- Santana, V. (13 de 07 de 2015). *Método científico de Diseñador*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/DiseodeModasAOviedo/mtodo->



**Anexos**



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Guayaquil, Enero del 2020

Señores

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Presente

De mis consideraciones:

A petición del estudiante:

Salazar Mora Xavier Andrés, alumno de la Unidad Académica de Educación Comercial, Administrativa y Ciencias, Carrera de tecnólogo en administración de empresas he procedido a dar mi autorización para la investigación en el área administrativa contable de la empresa Importrauma Ecuador Cia. Ltda, la cual se le dará toda la colaboración requerida para el proceso requerido.

Atentamente,



Importrauma Ecuador Cia. Ltda.

Ing. Com. Cecilia García A

Contador

importraumaec@gmail.com

# **EMPRESA IMPORTRAUMA ECUADOR CÍA LTDA**

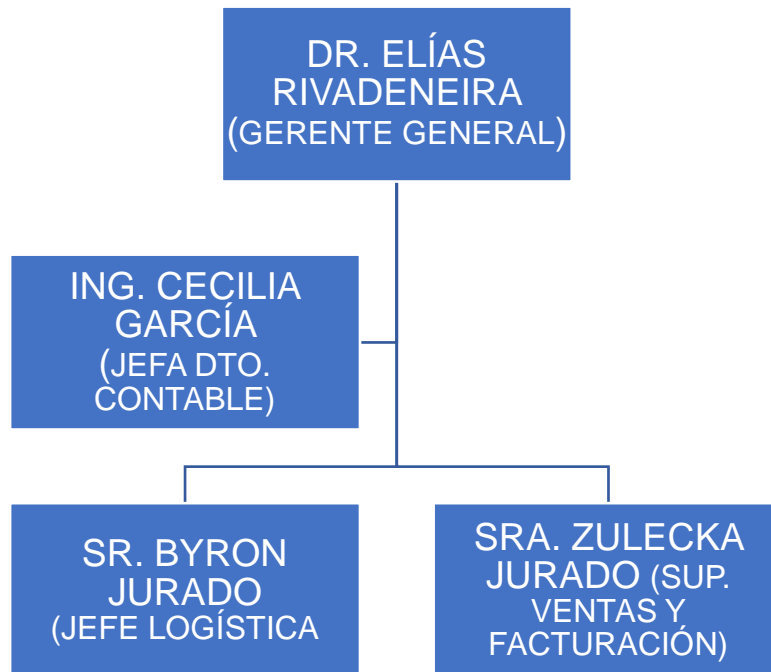
## **VISIÓN**

- Desarrollar y comercializar dispositivos médicos de primera calidad a precios altamente competitivos.
- Acompañar al profesional médico hacia el éxito del procedimiento en el quirófano, satisfaciendo sus exigencias y las necesidades de sus pacientes, a través de la innovación y la educación médica.
- Brindar calidad total en productos y servicios buscando una cura cada vez menos invasiva, mejorando la calidad de vida de los pacientes y la práctica de sus clientes.

## **MISIÓN**

- Ser una empresa líder en productos Médicos a nivel regional y lograr el reconocimiento mundial con sus productos.
- Brindar servicios de excelencia satisfaciendo las necesidades del mercado y logrando así un reconocimiento sostenido.

## ORGANIGRAMA



Autor: (Salazar A. 2020).

## Logo de la Empresa



Ax. Juan Tarca Marengo Y Calle Abel Castillo Romero  
Edif. Torre Médica II Planta bajo Local 2  
Email: [importraumae@gmail.com](mailto:importraumae@gmail.com)  
Teléf: 244 2615 / 210 9236

## **PRINCIPIOS Y VALORES**

### **Rapidez**

Sabemos cuán importante es para usted el tiempo de entrega, por lo que nos comprometemos a tener un amplio stock para el surtido inmediato de sus solicitudes.

### **Excelencia**

Lo más importante son nuestros clientes, por lo que hemos desarrollado procedimientos de excelencia que garanticen el mejor servicio, en el menor tiempo con la mayor eficacia.

### **Calidez y Flexibilidad**

Reconocemos la exigencia del ambiente médico por lo que hemos desarrollado políticas flexibles que se adapten a las necesidades de nuestros clientes.



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

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES Y CLIENTES DE LA EMPRESA IMPORTRAUMA ECUADOR S.A**

Propósito: Identificar las diversas respuestas de la gestión administrativa de los colaboradores y clientes que conforman la organización en la ciudad de Guayaquil.

Beneficio: El presente cuestionario es de carácter anónimo por lo que usted, está en la libertad de responder sin ningún inconveniente y sin ningún compromiso.

Se pide que responda de una forma cordial, las siguientes preguntas que van a servir para el proyecto que se requiere ejecutar sobre la Gestión Administrativa de la empresa Importrauma Ecuador, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Atentamente,

Xavier Andrés Salazar Mora

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas

Instituto Superior Universitario Bolivariano

Encuesta realizada por la plataforma Google Gmail Formulario.

Progruntas Respuestas 9

Sección 1 de 2

## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES Y CLIENTES DE LA EMPRESA IMPORTTRAUMA ECUADOR S.A.

Propósito: Identificar las diversas respuestas de la Gestión Administrativa de los colaboradores y clientes que conforman la organización en la ciudad de Guayaquil.

Beneficio: El presente cuestionario es de carácter anónimo por lo que usted, está en la libertad de responder sin ningún inconveniente y sin ningún compromiso.

Se pide que responda de una forma cordial, las siguientes preguntas que van a servir para el proyecto que se requiere ejecutar sobre la Gestión Administrativa de la empresa Importtrauma Ecuador, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Instrucciones

- Les detenidamente todas las preguntas.
- Cualquier duda preguntar al encuestador.
- Solo seleccionar con una sola alternativa por pregunta.
- Marque con una (x) en el casillero correspondiente la respuesta que usted cree que sea la más adecuada a su experiencia.

1. ¿Usted conoce los materiales médicos que comercializa la empresa?

Si

No

Tal Ves

2. ¿Con qué frecuencia recibe usted las facturas electrónicas emitida a su correo antes que llegue la entrega de sus materiales quirúrgicos?

Inmediatamente

Poco inmediato

Nunca

Ninguna de las anteriores

3. Califique nuestra puntualidad con los materiales utilizados a la organización

Muy satisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Nada satisfecho

4. ¿Cómo calificaría usted su experiencia con nuestros servicios?

- Muy satisfecho
- Poco satisfecho
- Excelente
- Nada satisfecho
- Neutral

5. Considera usted que nuestra organización es una empresa con criterio profesional?

- Sí
- No
- Tal vez

6. ¿De qué calidad considera usted que es nuestros servicios?

- Muy alta
- Poca alta
- Medio alta
- Nada alta

7. ¿Cómo ha recibido usted la atención de nuestros colaboradores con respecto a nuestros servicios?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

8. ¿Cuáles son las probabilidades que no recomiende con otros casos de salud?

- Poco probable
- Muy probable
- Nada probable
- Ninguna de las anteriores

9. ¿Qué tan probable es que nuestros clientes retornen a comprar nuestros materiales quirúrgicos?

- Poco probable
- Muy probable
- Nada probable
- Ninguna de las anteriores

10. ¿Creen usted que es necesario realizar un cambio radical en la gestión de nuestros servicios dentro de la empresa?

- Si muy necesario
- No es necesario
- Poco necesario
- Nada necesario
- Ninguna de las anteriores

Después de la sección 1 ir a la siguiente sección

Sección 2 de 2

Titulo de la sección (opcional)

Se les agradece por la atención prestada y por su valioso tiempo.  
Xavier Andrés Salazar Mora



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE CONTABILIDAD Y AL SUPERVISOR DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA IMPORTRAUMA ECUADOR S.A

Ciudad:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de finalización:

Nombre del entrevistado:

Nombre del entrevistador:

Cargo:

**Objetivo:** Estudiar las diversas respuestas del directivo de los supervisores del área que participan dentro de la organización en las actividades técnicas y profesionales.

#### Formulario

1. ¿Qué indicador se utiliza para el control de recepción de pedidos para el envío de materiales que se utilizarán para realizar las cirugías?
2. ¿Conoce usted para que sirve los productos que la empresa comercializa?
3. ¿Cuál es el mecanismo que se debe de desarrollar al tomar las decisiones correctivas en las actividades técnicas y profesionales en la organización?
4. ¿Cuál es el método que se utiliza para identificar la carencia de responsabilidad en el rendimiento de los colaboradores dentro de la empresa?
5. ¿Cuál es el plan de contingencia de la empresa cuando llegase a faltar por diversas causas unos de sus colaboradores en los puestos administrativos y de control?





Entrevista realizada por medio de la plataforma Zoom a la Supervisora de Logística.



Entrevista realizada por medio de la plataforma Zoom a la Supervisor de Contabilidad.

Oficina de Contabilidad de la empresa Importrauma Ecuador Cía. Ltda.



La jefa del dpto. contable la Ing. Cecilia García y el contador Ing. Cristhyan Castro.



Esperando el ingreso del personal a oficina de contabilidad, la sra Lupe Vásquez cargo que ocupa asistente de facturación y cuentas por pagar.