



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACTULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA

**PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE TAREAS DE LOS
EMPLEADOS EN LA NOTARIA SEXAGESIMA OCTAVA DE LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Autor:

Martillo Torres Estefanía Narcisa

Tutor:

Ing. Com. López Perero Marlo Mba.

Guayaquil, Ecuador

2022

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Portada.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRÁFICOS	xi
CAPÍTULO I.....	1
1 EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.3 Situación conflicto	4
1.4 Planteamiento o formulación del Problema	6
1.5 Delimitación del Problema.....	6
1.6 Evaluación del Problema.....	7
1.7 Objetivos de la Investigación.....	8
1.7.1 Objetivo General	8
1.7.2 Objetivos Específicos	8
1.8 Justificación de la investigación	8
CAPÍTULO II.....	10
2 MARCO TEÓRICO	10
2.1 Fundamentación Teórica.....	10
2.1.1 Antecedentes Históricos	10
2.2 Antecedentes Referenciales.....	14
2.3 Fundamentación Legal.....	15

2.4	Variables de Investigación	21
2.4.1	Variable Independiente.....	21
2.4.2	Variable Dependiente	22
2.5	Definiciones Conceptuales.....	22
CAPÍTULO III.....		27
3	LA METODOLOGÍA.....	27
3.1	Presentación de la Notaria	27
3.1.1	Información.....	27
3.2	Diseño de Investigación	28
3.2.1	Enfoque Cualitativo	29
3.2.2	Enfoque Cuantitativo	30
3.3	Metodologías de Investigación	30
3.3.1	Exploratoria	30
3.3.2	Descriptiva.....	31
3.4	Población	31
3.5	Muestra.....	32
3.6	Técnicas de Investigación	35
CAPITULO IV		41
4	LA PROPUESTA	41
4.1	Análisis e Interpretación de los resultados	41
4.2	PRESENTACION DE LA PROPUESTA.....	41
4.3	PLAN DE MEJORAS.....	54
4.4	CONCLUSIONES	56
4.5	RECOMENDACIONES	57
4.6	BIBLIOGRAFÍA	58
4.7	ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla 1 Causas y efectos	5
Tabla 2 Población para la investigación	32
Tabla 3 Muestra para la investigación	35
Tabla 4 Servicios.....	42
Tabla 5 Notaria	43
Tabla 6 Atención	44
Tabla 7 Solicitud	45
Tabla 8 Tiempo.....	46
Tabla 9 Documento.....	47
Tabla 10 Trabajo.....	48
Tabla 11 Gusto	49
Tabla 12 Infraestructura	50
Tabla 13 Aspectos	51
Tabla 14 Plan de Mejoras	54

INDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico 1 Poca Productividad	6
Gráfico 2 Estructura Organizacional de la Notaria 68	28
Gráfico 3 Servicios	42
Gráfico 4 Notaria	43
Gráfico 5 Atención	44
Gráfico 6 Solicitud	45
Gráfico 7 Tiempo.....	46
Gráfico 8 Documento.....	47
Gráfico 9 Trabajo	48
Gráfico 10 Gusto	49
Gráfico 11 Infraestructura	50
Gráfico 12 Aspectos	51

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial las tareas que realizan los empleados de las notarías son poli funcionales debido a aquello se genera retraso en elaboración de trabajos como compraventas, donaciones, promesas de compraventas, etc.... Esto se debe a la sobre carga de trabajos o funciones en cada uno de los colaboradores, generando malestar en los usuarios. “Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas” (Pedraza, Amaya , & Conde, 2010, pág. 493).

Según lo anterior definen que para lograr el éxito y llegar a ser competitivos la mejor forma es organizar las tareas de sus empleados. Por lo tanto, llevar un ritmo de trabajo de forma ordenada mejora el desempeño de cada uno de sus empleados no tan solo en las notarías sino en todo tipo de empresas, llegando a la satisfacción de cada uno de los clientes en los tiempos de respuesta que esperan.

Es por este motivo que en las entidades públicas la demora en la entrega de los servicios suele ser altos en comparación a los servicios privados esa demora y el requerimiento de documentos hacen dificultoso la entrega de servicios, debido al sobrecargo de tareas de dichos empleados que dejan amontonar y no pueden seguir trabajando y terminar dicho trabajo.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

A nivel del país ecuatoriano existen 506 notarías, en cuanto a su función ha tenido una gran importancia porque son ellas quienes comprueban,

certifican y dan fe pública de los actos y hechos pactados entre las personas.

En la ciudad de Guayaquil en la actualidad se encuentran 80 notarias, en las cuales se encuentran ubicadas en diversas calles de la ciudad, por ende en ellas los servicios que se brindan son los asociados con escrituración de propiedades inmuebles, les siguen en importancia la redacción de testamentos y el otorgamiento, cancelación de poderes, compraventas, autorizaciones de salida de menores, testamentos, declaraciones juramentadas, reconocimiento de firmas, entre otros documentos que se pueden realizar y notarizar.

De acuerdo a lo que sucede en diversas notarias de la ciudad e Guayaquil, es que siempre se genera un retraso o una inconformidad de los usuarios debido a los tiempos de la entrega de los documentos, esto se debe a la causa principal de no tener una distribución de tareas adecuadas en sus empleados, puesto que en su gran mayoría todos son polifuncionales y existe una sobrecarga de tareas, generando un desempeño laboral bajo, es decir no rinden como deberían, si cumplirían con una función estipulado dentro de la organización o notaria.

Organización de tareas

Cuando se desarrolla un proyecto, o a la hora de gestionar múltiples empresarios para realizar diferentes tareas, la gestión de estas operaciones se fundamenta a la hora de cumplir los plazos estipulados, y para un rendimiento óptimo de cada uno de los empleados.

Con el auge de las tecnologías de información y comunicación, la organización de tareas con herramientas en línea es fácil hoy en día.

Sin duda, tanto las tareas personales como las vinculadas a nuestro rol en la empresa, las podemos organizar de manera ágil. Y las podemos vincular con las de otros colaboradores, para coordinar la acción.

No es necesario, por tanto, reunirse frecuentemente con el equipo. La asignación, distribución y sincronización del trabajo puede lograrse de manera sencilla.

Para el caso de empresas consultoras, en la que los colaboradores trabajan en equipo con proyectos o servicios profesionales, es obligatorio organizar y gestionar tareas de manera óptima.

En tales casos, no contar con herramientas constituye una desventaja competitiva. Por otra parte, el desarrollo de actividades se puede ejecutar sin reunirse en una oficina.

Además, debemos recordar que el trabajo a distancia ya es una realidad. De la misma manera, el trabajo freelance, integrado en muchas organizaciones exitosas.

Esto hace que cada vez sean más necesarias las herramientas de trabajo colaborativo para asegurar la organización y ejecución de las tareas.

Desempeño laboral

Medir las acciones de una empresa resulta imprescindible para detectar problemas de productividad. Un punto en el que el desempeño laboral cobra especial relevancia. Analizamos todos los pormenores.

Si bien son muchos los aspectos que influyen en la consecución de los objetivos de una empresa y en su productividad, uno de los más importantes tiene que ver con cómo actúan y trabajan sus empleados. Un punto en el que el desempeño laboral cobra vital importancia.

El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol. El desempeño laboral se trata de la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde

sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.

En definitiva, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado –y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa–. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final.

Una de las herramientas más útiles para evaluar el desempeño laboral y proceder a mejorarlo es una evaluación del desempeño laboral. Esto es una metodología que nos ayuda para medir contribuciones de uno o más trabajadores dentro de una empresa durante un determinado tiempo.

Además de poder prevenir y en todo caso remediar los posibles inconvenientes que rodean el rendimiento laboral, como todos los procesos en recursos humanos, las evaluaciones de performance son un instrumento fundamental que ayuda principalmente a obtener información clave para la toma de decisiones tales como la promoción de empleados, implementar mejoras salariales y aportar feedback.

Por otra parte, y como un gran beneficio que reporta implementar este tipo de prácticas, evaluar el desempeño de los trabajadores sirve para poder comprender cómo funciona cada rol, si es necesario modificar las tareas y/o responsabilidades asociadas o generar nuevos puestos para cubrir otras necesidades de la empresa.

En el mismo sentido, poder contar con registros escritos y tangibles sobre el desempeño laboral de un empleado o varios, es una herramienta vital para poder chequear su evolución y decidir como recompensar a esa persona, contribuyendo a la mejoría de su bienestar laboral.

1.3 Situación conflicto

La notaria sexagésima octava del cantón Guayaquil en su particularidad se considera que a cada uno de los empleados se le otorgara dicha tarea para que puedan realizar y de esta manera no tener trabajos acumulados ya que

genera incomodidad en los usuarios al momento de poder entregar dicho trámite al usuario en un tiempo fijo.

En la misma existen cargos como digitadores, facturación, parte jurídica, administración y la persona encargada del archivo, cada uno de ellos fue contratado para cumplir una función asignada la misma que no se da al diario; como por ejemplo el asistente administrativo, el mismo que solo debería llevar todos los registros de las actividades que se realizan dentro de la notaría, realiza otras actividades impidiendo su desempeño adecuado dentro de la institución.

Los usuarios que acuden a la notaría por un servicio a realizar muchas veces se genera en ellos un malestar por la pérdida de tiempo, que está reflejado por los funcionarios de la notaría en tener muchas tareas en cola, y generando retrasos en nuevos documentos por realizar, en vista a estas inconformidades de los usuarios se trata de asignar a cada empleado actividades y tareas otorgando una función específica para que de esta forma poder llegar a la satisfacción de los usuarios o clientes y de tal forma obtener una mejor cartera, cumpliendo la misión y visión de la misma.

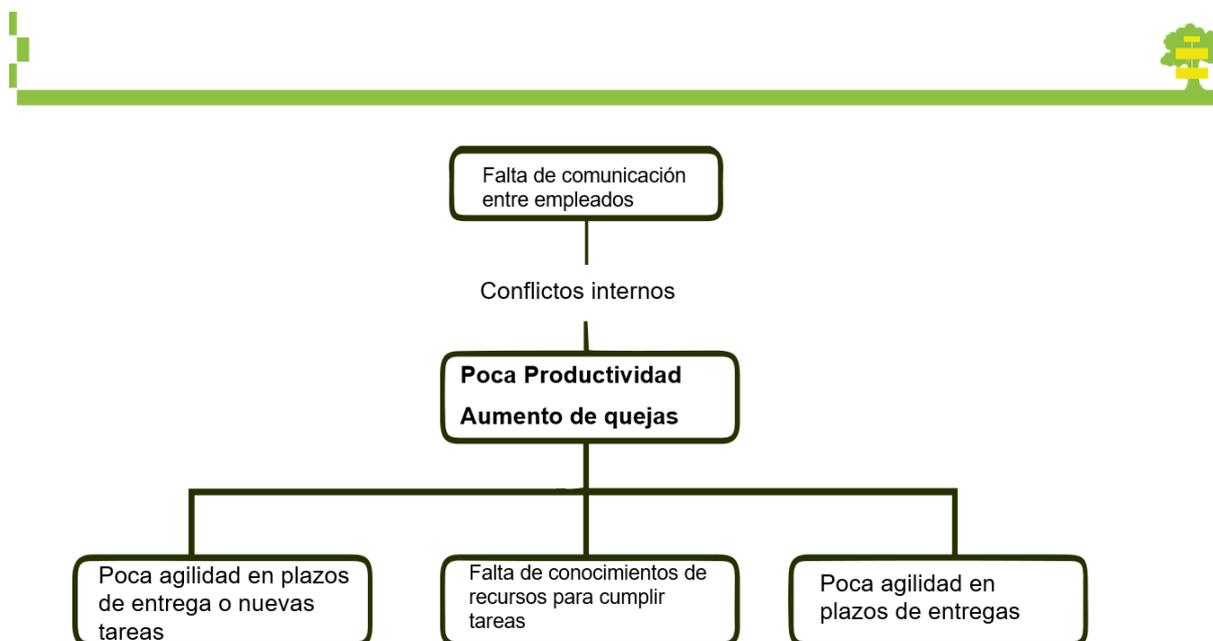
Tabla 1 Causas y efectos

Alta sobrecarga de trabajo	Entrega de documentos a destiempo
Desorganización de la información	Equivocada entrega de documentos
Alto exceso de documentos	Amplio malestar en los usuarios
Falta de gestión de comunicación de empresa	Malentendidos/información equivocada entre empleados
Falta de información de importancia o impacto en tareas	Poca responsabilidad de parte de empleados
Falta de organización de responsabilidades de empleados	Poca productividad
Falta de conocimientos de recursos adecuados para realización de tareas	Estrés de empleados por no conocer las herramientas necesarias para cumplir cada tarea

Poca agilidad en a plazos de entrega o nuevas tareas	Poca dedicación de empleados para entregar tareas a tiempo
--	--

Fuente: Martillo (2021)

Gráfico 1 Poca Productividad



Fuente: Martillo (2021)

1.4 Planteamiento o formulación del Problema

¿De qué manera la organización de las tareas de los empleados propicia optimizar el desempeño laboral de la Notaría Sexagésima Octava, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2022?

1.5 Delimitación del Problema

Aspecto: Optimización del desempeño laboral

Campo: Administración de talento humano

Área: Organización de tareas

Contexto: Notaría Sexagésima Octava

Periodo: 2022

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

1.6 Evaluación del Problema

Delimitado

Es delimitado debido que la problemática se enfoca en la Notaria Sexagésima Octava del cantón Guayaquil, y el estudio se debe realizar dentro de la misma sin desviaciones o criterios fuera de ella.

Claro

A simple vista se puede evidenciar la falta de organización en las tareas o funciones que cumplen los empleados dentro de la notaría causando acumulación de trabajo y retraso en la entrega de los trámites que se realizan.

Relevante

La relevancia del problema se observa en la organización de tareas o la administración de las funciones que deber realizar cada uno de los empleados, viéndose afectada en el desempeño laboral.

Originalidad

Se determina original el tema debido que no ha sido indagado anteriormente el problema que está presentando en la actualidad la notaría con la administración de las tareas de los empleados.

Factibilidad

La factibilidad de corregir el problema es viable debido que se puede realizar una organización en las tareas o funciones que cumplen cada uno de los empleados dentro de su jornada laboral.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Diseñar la organización de tareas de los empleados para optimizar el desempeño laboral de la Notaría Sexagésima Octava, de la ciudad de Guayaquil.

1.7.2 Objetivos Específicos

- ✚ Fundamentar en base a la teoría de la Administración del Talento Humano la organización de las tareas y su relación con el desempeño laboral en las empresas públicas.
- ✚ Analizar el estado actual de la organización de las tareas de los empleados de la Notaría Sexagésima Octava, de la ciudad de Guayaquil.
- ✚ Estructurar la organización de las tareas de los empleados que permita optimizar el desempeño laboral de la Notaría Sexagésima Octava, de la ciudad de Guayaquil

1.8 Justificación de la investigación

Conveniencia

La conveniencia en la presente investigación que se realiza en Notaría Sexagésima Octava se enfoca en la administración de tareas para cada uno de sus empleados, y así lograr un mejor desempeño de cada uno de ellos que se evidencia en la preferencia de los clientes que obtendrán el servicio deseado o que esperan obtener cuando requieren de los servicios en esta dependencia.

Relevancia Social

Relevancia Social Se ve evidenciada debido a que si los funcionarios pueden cumplir con sus funciones de manera adecuada los clientes van obtener un servicio de calidad, debido a que por aquello cancelan y no

obtener disgustos o malestares al momento de realizar o solicitar un trámite de los servicios que brinda la notaría.

Generando confianza no son en los clientes fijos que se mantiene en la cartera sino también en los nuevos que acuden por primera vez, creciendo la comunidad de los clientes y llegar a ser de la preferencia o liderar en el sector donde está ubicada.

Implicación Práctica

Implicación practica lo que se espera es que el presente proyecto una vez implementado en la notaría sexagésima octava del cantón Guayaquil sea tomado de ejemplo para el resto de notarías a nivel local debido los beneficiados serán la comunidad y obtendrá el crecimiento esperado.

Utilidad metodológica

La metodología que se va aplicar es un ciclo de mejoras continua en donde se va planificar la distribución de cargos de las tareas para cada uno de los empleados, para de dicha forma ponerlo en práctica y posterior una verificación de que los resultados se estén logrando para finalizar con la retro alimentación y actuar o mejorar donde sea necesario para llegar al objetivo estipulado en la presente investigación.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Antecedentes Históricos

La administración aparece desde que el hombre empieza a trabajar en la sociedad, cabe destacar que siempre ha existido un orden o procesos para realizar cualquier tipo de cosas que el ser humano desee ejercer en todo campo desde lo laboral a lo cotidiano.

“La evolución de las formas organizacionales ha seguido la dinámica de los grandes ciclos que han enfrentado las organizaciones contemporáneas durante el siglo XX” (Rivas Tovar, 2002, pág. 13).

Según (Rivas Tovar, 2002) menciona que a partir de ese siglo han venido apareciendo nuevas organizaciones como la organización divisional que esta está basada a flexibilizar y de esta manera que sea eficiente y adaptarse en cada caso en particular, luego está la organización en red que nos ayudara en favorecer la reducción de tamaño y está basada para las competencias centrales que demanda el sector industrial. Por otro lado está la evolución de modelos organizacionales que tienen sus etapas como el espacio histórico que dio sus inicios en los años 1900 al año 1995, viene de la mano la etapa histórica en donde está la estandarización que son procesos para ajustar y adaptarse a un nuevo producto o servicio, luego habla de la orientación al cliente y por ultimo esta la innovación.

A lo largo de la historia de la humanidad el hombre, en su relación de convivencia con sus semejantes y su requerimiento de satisfacer necesidades básicas, ha buscado maneras de organizarse en grupos, es decir en sociedades o pueblos donde cada uno de los integrantes cumplía con tareas específicas de acuerdo con sus talentos; unos se dedicaban a

la agricultura, otros a la caza, al comercio o al sacerdocio, por mencionar algunos ejemplos.

Mas el reconocimiento como ciencia de la Administración se viene a dar mucho tiempo después, aunque siempre a lo largo de la evolución histórica del hombre. Desde las culturas primitivas hasta nuestros días observamos que día a día existe la necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar que siempre ha estado, pero que ha sido enfocada de maneras distintas a lo largo del tiempo, ya que cada pueblo o sociedad fue aplicándola según los contextos que se presentaban en esos momentos razón por la que han ido evolucionando las formas de administrar y hoy, herramientas de desarrollo, innovación, gestión, creatividad, competencias, procesos y estrategias han sido implementadas para mejorar la administración y optimizar los tiempos y recursos para obtener el mejor beneficio de ellos y alcanzar los objetivos.

La administración ha sido innata en la historia de la humanidad desde tiempos prehistóricos, aunque no se le daba el reconocimiento sobre lo que era, ya que aplicaban el trabajo en equipo, coordinación y la división de tareas asignando quienes cazaban, recolectaban alimentos, racionalizaban los recursos y cuidaban el fuego.

Al volverse sedentario el hombre y surgir las culturas se establecieron sistemas de mandato donde había jerarquías, es decir divisiones de poder, económicas y sociales; donde hasta arriba se encontraban los gobernantes, seguidos de sacerdotes, escribas, el pueblo y los esclavos donde buscaban que cada quien cumpliera sus funciones para garantizar la prosperidad de los pueblos y al mismo tiempo estableció pautas de comportamiento; es decir reglas (ejemplo es el código Hammurabi de la civilización babilónica). Asimismo, es de notar que tenían maneras de llevar a cabo sus procedimientos de manera sistemática y bien definidos para lograr lo que buscaban, es acá donde ideas de Aristóteles y Confucio

contribuyeron a permear el orden de las cosas siendo pioneros de la administración en ese entonces.

Al caer el imperio Romano de occidente se da paso a la edad media que se caracterizó, en primera instancia, por conquistas que tenían que estar planeadas y organizadas para llevarse a cabo con éxito y, posteriormente, por la división de tierras que dio pauta a una forma de organización social, donde se era otorgada una porción de tierra a un denominado señor feudal quien estaba a cargo de un grupo de vasallos quienes trabajaban la tierra que administraba descentralizando el poder y a cambio el señor les procuraba protección. De la misma manera, la iglesia fue ganando poder otorgado porque la organización social de ese tiempo le daba mucha importancia, aunque su organización es autónoma y con autoridad de establecer normas y preceptos que debían cumplirse, y donde principios tales como libertad de decisión, asenso por jerarquías y énfasis en la preparación son aplicables en las empresas hoy en día.

Así mismo los mercaderes de Venecia daban de qué hablar por la manera en que comercializaban y lograban llegar a otros lugares y obtener más ganancias y productos y a la par aparecían impulsores de la contabilidad en Italia que hablaban de la necesidad de control y sistemas contables bajo técnicas como la partida doble y el registro en libros de mayor y diario.

Durante el siglo XX han sido numerosos los estudios que se han realizado acerca de la forma de organización de la empresa. Estas investigaciones han afectado tanto a la vertiente ordenadora del trabajo como a la organización de las formas de producción.

Un rápido repaso por la historia nos sitúa en una gran etapa en la que ha predominado casi absolutamente el trabajo artesanal. Nos referimos a las formas de organización propias de la Antigüedad y la Edad Media, etapas en las que la producción era destinada a satisfacer las necesidades básicas de las poblaciones.

Destacan en esta época las actividades realizadas por los trabajadores en régimen de dependencia de los señores feudales. Surgió un núcleo de pequeñas empresas dedicadas a realizar actividades de carácter artesanal o comercial impulsadas por el nacimiento de las ciudades, en las que se concentraba un núcleo de personas que podían demandar los productos en un mercado local.

Este grupo de empresas mencionadas disponía de una estructura muy simple, en la que las tareas de dirección y producción recaían en las mismas personas. Desde finales del siglo XII se desarrolla una incipiente banca que comienza a concentrar capitales que serán posteriormente la base del nacimiento del capitalismo.

Durante siglos, la empresa fue desarrollándose poco a poco, pero sin duda la Revolución Industrial es el hito que marca el nacimiento de la empresa moderna. Las nuevas tecnologías impulsaron el desarrollo de la producción a gran escala. Aparece la denominada producción en masa, que requiere de un conjunto de máquinas trabajando a la vez para obtener una cantidad considerable de producto final.

Es en esta época cuando se hacen necesarios la especialización, la división del trabajo y el trabajo en cadena, y se comienza a sentir la necesidad de organizar el proceso productivo, y con ello el trabajo. Fue el ingeniero norteamericano Taylor quien elaboró sus teorías sobre organización desde su experiencia de trabajo en industrias americanas, difundándose sus investigaciones durante la segunda década del siglo XX.

Se llega a la edad moderna en la que a través de nuevas ideas, máquinas y descubrimientos se revoluciona el mundo, eliminando talleres artesanales y reemplazándolos con fábricas. Adam Smith, padre de la economía y quien sentó las bases de pensamiento para la revolución industrial, manifestó que

la división del trabajo era necesaria para la especialización y aumento de la producción, además que era necesario lograr la acumulación de capital y tierra. En contra parte, tiempo después, Charles Babagge argumentaba sobre las desventajas de dividir el trabajo con un análisis de costos, pago de trabajadores y su rendimiento; ya que se necesitaba tiempo, habilidades y herramientas que auxiliaran en los procesos tal como la división departamental. En contraste, la necesidad de producción generó la explotación del trabajador por el patrón, los problemas derivados de la actividad industrial dieron origen a investigar las causas de estos y eso dio pauta al nacimiento de la administración como ciencia, gracias a la figura de Henry Robinson Towne (1888).

2.2 Antecedentes Referenciales

Ibeas, (2013). **Tema:** Plan de mejora en la organización y planificación de la empresa dedicada a las tecnologías de la información. Universidad Politécnica de Cartagena, Facultad de Ciencias de la Empresa. **Resumen:** Discusiones de la mejora continua en el ámbito de la planificación, organización y gestión dedicada a las tecnologías de la información, incluyendo objetivos estratégicos, revisión de fundamentos teóricos para proceder a aplicar mejoras y diseñar un plan de acción apoyado en recomendaciones para la empresa. **Contribución:** El enfoque de llegar al objetivo de satisfacer necesidades de la empresa mediante ofertas de propuestas, y buenos resultados en términos de gestión de procesos; normalización, permitiendo así un mejor control y seguimiento de las actividades, así como una mejora en la productividad empresarial.

Méndez, 2010). **Tema:** Propuestas para mejorar la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito juventud ecuatoriana progresista JEP Universidad Politécnica Salesiana, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Resumen:** Evaluación de la estructura organizacional de la cooperativa JEP para establecer factores estratégicos y analizar los departamentos de recursos humanos, funciones, composición y el aporte de cada departamento a la cooperativa, para establecer recomendaciones

y mejoras a la organización empresarial de la cooperativa. **Contribución:** La misión de establecer análisis de cada ocupación de los departamentos, y, consecuentemente, los empleados de esta y las ocupaciones de cada uno para así poder establecer ideas para mejorar la organización de cada uno de los departamentos para optimizar el cumplimiento de tareas.

Valencia, (2016). **Tema:** Propuesta de una estructura organizacional y administrativa para la empresa casa club créditos. Universidad Cooperativa de Colombia, facultad de ciencias administrativas económicas y contables. **Resumen:** Establecimiento de un diseño de una estructura organizacional para la empresa de créditos Casa Club, debido a un crecimiento acelerado de vendedores, clientes y operaciones planteando la necesidad de establecer una estructura organizacional y administrativa para garantizar la eficiencia de procedimientos, tareas y actividades para desarrollar el personal dentro de la organización. **Contribución:** Las ideas establecidas enfocadas principalmente en la optimización de procesos de la empresa, incluyendo la realización de tareas y actividades encargadas a cada miembro dentro de la empresa.

Administración del Talento Humano

Es decir sirve para llevar el control de todos los procesos que se realizan, y que se hagan de forma correcta como por ejemplo organizar cada una de las tareas que deba cumplir cada empleado en un tiempo determinado, y esto pueda llevar a cabo un mejor control en tareas y cumplir a tiempo dicho requerimiento en base de cómo se organice en tiempo y espacio, para que de esta manera no exista ningún contratiempo en el cumplimiento de tareas.

2.3 Fundamentación Legal

Constitución de la república del Ecuador

Art 261.- Artículo que define competencias exclusivas del Estado, incluyendo el control y administración de empresas públicas nacionales.

Art 313.- Artículo que define el derecho del estado de regular los sectores estratégicos de las instituciones públicas.

Art 320.- Artículo que establece la existencia de diversas formas de procesos de producción que estimula la gestión participativa, transparente y eficiente en el campo laboral.

Art 315.- Artículo que define que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores y prestación de servicios públicos de manera para aprovechar recursos de empresas de una manera sustentable.

Art 314.- Artículo que define la responsabilidad del Estado de proveer servicios públicos de agua potable y de riego, energía eléctrica, telecomunicaciones, entre otros.

LOSEP. Art 3.- Artículo que define los requisitos establecidos para ocupar un puesto en el servicio público, tales como no a ver sido sancionado con destitución por cometimiento de delitos y tampoco haber sido condenados por estos, y no haber recibido créditos vinculados contraviniendo de ordenamiento jurídico vigente.

Art 4.- Artículo que define a servidoras o servidores públicos como aquellas personas que presten servicios o ejerzan un cargo dentro del sector público.

Art 23.- Artículo que defiende las regulaciones, derechos y prohibiciones de los servidores establecidos en el reglamento general y vigilar el cumplimiento de dichas regulaciones de parte de empresas.

Art 113.- Artículo que supervisa la gestión administrativa ejecutando actividades de monitoreo de gestión de administración del Talento Humano del sector público, considerando aspectos como la regulación de unidades de administración del talento humano, el control posterior de administración del talento humano en empresas públicas y el derecho de la LOSEP de realizar estudios e informes para determinar el cumplimiento de regulaciones.

Art 114.- Artículo que define el derecho del Ministerio de Relaciones Laborales de contar información para la fijación de escalas numerativas de instituciones del sector público y considerar opiniones emitidas dentro de

referidos para la fijación mediante el acuerdo ministerial, y escalas de las y los servidores.

Art 116.- Artículo que define la responsabilidad de la Secretaría Nacional de la Administración Pública de determinar políticas y metodologías de gestión institucional, así como herramientas que aseguren una gestión y el mejoramiento constante de instituciones públicas.

Art 138.- Artículo que define la responsabilidad de la LOSEP de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

LEY DEL CONSUMIDOR

Artículo 4.- Define los derechos fundamentales del consumidor de un producto o servicio, incluyendo los servicios provenientes de empresas públicas. En estos derechos, se incluye:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

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

Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,

Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art 12.- Define la obligación del proveedor de un servicio publico de indicar el caso de que se expendia al consumidor un producto con alguna deficiencia, o que haya sido usado o reconstruido.

Art 17.- Artículo que define la obligación del proveedor de entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los servicios que se ofrecen.

Art 18.- Artículo que define que todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar de forma eficiente el bien o servicio de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor.

Art 32.- Artículo que define las obligaciones de empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, como la prestación de servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos.

Art 34.- Artículo que define que las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios están obligadas a otorgar un trato recíproco a los consumidores, aplicando en lo referente a reintegros y devoluciones.

Art 33.- Artículo que define que las obligaciones, modificaciones y derechos de las partes de la contratación de un servicio domiciliario deberán ser

claramente indicadas al cliente en forma de un instrumento escrito, y mantener dicha información en disposición permanente a los consumidores.

Art 36.- Los consumidores de servicios públicos que son prestados a domicilios y que requieran de instalaciones específicas deberán ser convenientemente informados de las condiciones de la seguridad de los artefactos que se utilizarán en la instalación.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO-EJE ECONÓMICO

Objetivo 1: Incrementar y fomentar oportunidades de empleo y condiciones laborales.

Objetivo 2: Impulsar un sistema económico con reglas claramente establecidas con el propósito de fomentar el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero.

Objetivo 3: Fomentar la productividad y competitividad en los sectores agrícola, industrial, acuícola y pesquero.

Objetivo 4: Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente.

Resolución 010-2015

EXPEDIR EL REGLAMENTO DEL SISTEMA NOTARIAL INTEGRAL DE

LA FUNCIÓN JUDICIAL

TÍTULO I

GENERALIDADES

“Artículo 1.- Objeto.- Este reglamento regulará el funcionamiento y administración del sistema notarial integral, en relación al sistema informático, tarifas de servicios notariales, porcentajes de participación al Estado y régimen disciplinario aplicable.” (Consejo de la Judicatura, 2015, pág. 3).

CAPÍTULO

II

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA NOTARÍAS RESPECTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO NOTARIAL

“Artículo 6.- Deberes de la notaria y notarios.- Las notarías y notarios tienen la obligación de:

Ingresar al Sistema Informático Notarial, validar y mantener actualizada la información pertinente en los siguientes casilleros:

Nombres y apellidos completos de la notaria o notario;

Cédula de ciudadanía;

Número de notaría;

Cantón al que pertenece;

Actualizar clave de acceso;

Confirmación de clave de acceso;

Dirección de correo electrónico para posteriores notificaciones;

Teléfono(s) de la notaria;

Número del celular de la notaria o notario; y,

Dirección en donde se encuentra ubicada la notaria.

Esto, con el fin de que la ciudadanía pueda acceder a la información veraz sobre los datos proporcionado por lo notarios y notarías a nivel nacional;

Cambiar la clave otorgada por el Administrados del Sistema en forma inmediata, la misma que tendrá el carácter de confidencial e intransferible.

El uso indebido de la clave será de exclusiva responsabilidad de las notarías y notarios;

Registrar el ingreso o salida del personal de la notaría en el Sistema Informático Notarial;

Validar un correo electrónico para futuras notificaciones; y,

Contar con firma electrónica.” (Consejo de la Judicatura, 2015, pág. 5)

“Artículo 7.- Personal que labora en la notaría.- El personal auxiliar de la notaria o notario para ingresar al Sistema Informático Notarial, deberá modificar su clave de acceso. El uso indebido de la clave será de responsabilidad del personal auxiliar autorizado, convirtiéndose la notaria o

notario en solidariamente responsable de su uso.” (Consejo de la Judicatura, 2015, pág. 5)

CAPITULO III

DEL REGISTRO DE PROTOCOLOS Y DILIGENCIAS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO NOTARIAL

“Artículo 12.- Obligación de registro de actos, contratos y diligencias notariales; y, facturación.- Las notarías y notarios tienen la obligación de registrar todos los actos, contratos y diligencias notariales que se realicen en su notaría; las notarías y notarios deberán crear una factura por cada acto, contrato o diligencia notarial.

El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado de acuerdo a lo establecido en la ley y los reglamentos correspondientes.” (Consejo de la Judicatura, 2015, pág. 7)

2.4 Variables de Investigación

2.4.1 Variable Independiente

Organización de las tareas

“Las organizaciones han venido evolucionando y transformándose aceleradamente, y ahora se colocan frente a nuevas formas o modelos de actuación” (Lopez, Arias Montoya, & Raver Arias, 2006, pág. 147).

Según lo anterior las organizaciones han tenido sus evoluciones y con el pasar del tiempo se han ido poco a poco transformando de manera eficaz y con procesos de muy alta calidad en donde tiene mucho que ver la tecnología en donde gracias a ello se puede mantener todo de forma más organizada. “Surge así la idea de racionalización del trabajo a través del mejoramiento del proceso y el rediseño del mismo...” (Martínez Crespo, 2005, pág. 69).

Es así como surge o denominan a cada empleado en asignar tareas para que de esta manera puedan obtener una mejora en cada una de sus procesos y que esto con lleve a una mejora para cada empresa y poder obtener una mayor productividad y eficiencia del trabajo.

2.4.2 Variable Dependiente

Desempeño laboral

“Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias” (Pedraza, Amaya , & Conde, 2010, pág. 496).

Cada empleado necesita una motivación para rendir y que su desempeño en la empresa sea productivo y eficaz esto depende mucho en cómo se sienta emocionalmente para que su desenvolvimiento sea estable y permanente, en varios casos se da en que a veces su rendimiento en el trabajo no es muy productivo ya sea por muchas razones, tanto como sus beneficios que le pertenecen a cada empleador, remuneraciones, muchas veces esa motivación algún reconocimiento merecido, son muchos factores que pueden afectar en el desempeño laboral y esta hace que sea pésima la colaboración del empleado prestando su servicio en dicha empresa u organización.

“El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados, constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados...” (Pedraza, Amaya , & Conde, 2010, pág. 496)

2.5 Definiciones Conceptuales

Administración. “La administración es una de las actividades humanas más importantes, encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos” (Perspectivas, 2007, pág. 45).

Organización de tareas

“Para estudiar racionalmente la organización, esta debe caracterizarse por una división del trabajo y la correspondiente especialización de las partes que la constituyen” (Lopez, Arias Montoya, & Raver Arias, 2006, pág. 147).

Optimización

“La optimización es un proceso clásico dentro de la toma de decisiones y un problema solucionable mediante la aplicación de técnicas...” (Garcia Rodriguez, Trujillo Casañola, & Perdomo Vergara, 2016, pág. 14).

Calidad total

“La calidad total implica la participación continua de todos los trabajadores de una organización en la mejoría del desarrollo...” (Lopez, Arias Montoya, & Raver Arias, 2006, pág. 149).

Desempeño laboral

“El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización...” (Pedraza, Amaya , & Conde, 2010, pág. 495).

La Organización. La organización es una unidad compleja y social, con elementos que la componen y le dan identidad, constituida para, por y con el entorno, comprendida y estudiada como fenómeno económico emergente...” (Velásquez Contreras, 2007, pág. 133).

Evolución: En el contexto empresarial, definimos a la evolución como una adaptación al mercado, a la sociedad y a nuevas tecnologías, y factores que permanecen en constante cambio.

Cumplimientos de tareas: Cumplimiento de obligaciones o cuidado al hacer o decidir una acción.

Innovación: Introducción al uso de un producto o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de organización nuevo aplicado a prácticas de negocio, organización de trabajo o relaciones externas.

Estandarización: Proceso de ajustar o adaptar características de un producto, servicio o procedimiento, con e objetivo de que estos se asemejen a un tipo, modelo o norma en común.

Entorno laboral: Conjunto de factores que influyen en el bienestar físico y mental de los trabajadores. Supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador.

Dirección

Función que se encarga de motivar, guiar, establecer la comunicación más eficaz, así como resolver conflictos.

Dirección estratégica

Proceso continuado, reiterativo y trasfuncional dirigido a mantener a una organización en un conjunto acoplado de manera apropiada con el ambiente.

Dirección participativa

Favorece una organización y regulación colectiva. Se basa en el alto grado de confianza recíproca entre los directivos y los demás trabajadores, en la responsabilidad colectiva por los resultados, los aportes y las decisiones tomadas.

Dirección por objetivos

Proceso mediante el cual se determinan y realizan los objetivos a través de la participación de todos los integrantes de la organización. Red interconectada de objetivos entre los distintos niveles de la organización. Supone la determinación conjunta de objetivos entre la dirección y los trabajadores. Se basa en una participación de los trabajadores que posibilita el proceso de transferencia de objetivos de la organización a objetivos de base determinados.

División del trabajo

Descomposición del trabajo en actividades simples y repetitivas.

Eficacia

Eficiencia con el logro de objetivos. Es la capacidad de la organización para cumplir con la misión y abarca desde la satisfacción del cliente y los productores, capacidad para producir con calidad, hasta la adaptabilidad a los cambios y el desarrollo de la organización.

Eficiencia

Relación óptima entre determinados elementos o componentes, entre insumo y resultado, beneficio y costo, resultado y tiempo. Debe reflejar todo el ciclo recursos- proceso-resultado.

Empleabilidad

Concepto relacionado con competencia laboral, capacitación y empleo. Mayor posibilidad de empleo que brinda la capacitación y adquisición de conocimientos y competencias, que le dan respuesta no sólo a la necesidad actual de la empresa, sino a la necesidad del entorno, extra-empresa.

Enriquecimiento de puestos

Integración vertical de actividades operativas y funcionales que implica mayor responsabilidad y autoridad para realizar el trabajo.

Entorno (externo) Todo aquello ajeno a la organización, pero con potencial para afectar su rendimiento.

Especificación de puesto

Calificación específica, básica y complementaria que debe poseer el personal —capacidades, aptitudes, actitudes, formación, experiencia— para realizar el conjunto de tareas, deberes y responsabilidades en el contexto de unas condiciones de trabajo dadas.

Estrategia:

Pauta o plan que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente con las medidas o recursos implicados.

Estructura organizativa

Representa las relaciones entre las personas y las funciones diseñadas para conseguir los objetivos de la organización. Expresa los límites y posibilidades formales en que se coordinan las actividades para lograr un esfuerzo unificado y establecer la cooperación entre las personas. Es la forma y el procedimiento de actuación de una organización. Se caracteriza por el grado de complejidad —diferencias horizontales y verticales—, grado

de formalismo — estandarización— y grado de centralización — concentración de la toma de decisiones—.

Factores organizacionales Representan cuatro áreas básicas que deben considerarse en la preparación de cualquier proyecto de organización o de factibilidad organizacional, éstas son las siguientes:

Unidades externas y las relaciones con ellas, estructura organizativa y tecnología, complejidad de las tareas y recursos humanos.

Flexibilidad Característica estructura organizativa definida por la capacidad de adaptación y respuesta a los cambios del entorno externo e interno para adecuarse a las demandas.

CAPÍTULO III

3 LA METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la Notaria

La Notaria 68 de GUAYAQUIL en concordancia con el nuevo enfoque del Consejo de la Judicatura Organismo rector de las políticas de transformación Judicial, tiene el propósito de brindar servicios notariales a la ciudadanía, con agilidad, eficiencia, conocimiento jurídico, equidad y calidez a través del mejor equipo humano, tecnología e infraestructura.

3.1.1 Información

Notario

Ab. José Morante Valencia

Dirección

Calle Aguirre 234 y Pedro Carbo, Edificio La Internacional Piso 2.

Horario

Lunes a Viernes 8:30 a 17:00

Sitio web

<https://notaria68gye.business.site/>

Estructura Organizacional

Gráfico 2 Estructura Organizacional de la Notaria 68



Fuente: Administración de la Notaria 68

3.2 Diseño de Investigación

“El objetivo de cualquier ciencia es la adquisición de conocimiento, por lo que la elección del método adecuado que nos permita conocer la realidad va a resultar fundamental” (González López & Ruiz Hernández, 2011, pág. 189).

Por lo tanto el diseño o enfoque de la investigación que se define por el autor es la que permite realizar el respectivo levantamiento de información adecuado para poder solucionar el problema que se presenta en la situación actual de la Notaria Sexagésima Octava del cantón Guayaquil.

“Lo cuantitativo y lo cualitativo son referentes que se utilizan para conocer y explicar la realidad científica” (Cienfuegos Velasco & Cienfuegos Velasco, 2016, pág. 15).

Como se indica existen dos tipos de enfoque para una investigación científica que se usan de acuerdo a lo que se desea conocer o que técnicas se va usar para indagar al personal o población que interviene en el trabajo de investigación.

“Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 2).

Debido que la presente investigación se necesita conocer información interna de la notaría sobre las funciones o tareas que realizan cada uno de los empleados para poder brindar la solución con una organización de la carga laboral y a su vez conocer el criterio de los clientes sobre los malestares que se le presentan debido a la acumulación de trabajo de los empleados. Se determina que se utilizará ambos enfoques administrativos para lograr los objetivos y resultados deseados.

3.2.1 Enfoque Cualitativo

“El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis...” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 7).

Por aquello permite expandir la investigación partiendo de hipótesis o creencias del autor, en este caso dejándose llevar por lo que cree que son las causas del problema en la notaría sexagésima octava sin el previo estudio.

“Así, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas...” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 9).

Debido a que se necesita conocer información interna de las funciones que realizan los empleados el presente autor deberá aplicar técnicas del enfoque cualitativo como son la observación y entrevista a la parte administrativa, técnicas que permiten una mejor comprensión del problema y luego mediante metodologías estudiar cada una de dichas causas.

3.2.2 Enfoque Cuantitativo

“El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4).

El mismo que permite realizar una representación numérica o estadística de la información debida que como su nombre lo indica se puede cuantificar los resultados que se obtienen en el levantamiento de información mediante técnica como es la encuesta estructurada de preguntas cerradas.

“La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador, quien debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan...” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 6).

Sin embargo el fenómeno o problema que se indaga se lo debe realizar con la mayor neutralidad posible sin que el autor se deje llevar por sentimientos, para que el resultado o solución influya de la mejor manera posible.

3.3 Metodologías de Investigación

3.3.1 Exploratoria

La investigación exploratoria es la que se utiliza para problemas que no tienen antecedentes de investigación es decir no se maneja una información previa, en la cual el autor debe iniciar desde el punto inicial el levantamiento de información.

“este tipo de estudios abre las puertas, es el primer peldaño para continuar con investigaciones más avanzadas...” (Zafra Galviz, 2006, pág. 14).

Por lo tanto mediante la investigación exploratoria se puede continuar una indagación más profunda puesto que luego del inicio ya se tiene ideas de donde seguir obteniendo información relevante y que permita realizar mejorar y correcciones a la situación actual de la notaria sexagésima octava de la ciudad de Guayaquil.

3.3.2 Descriptiva

Ya una vez realizada la investigación exploratoria se puede realizar una indagación descriptiva, la cual va a permitir explorar más a fondo cada una de las causas del problema para poder describir de forma minuciosa cada una de ellas.

“La investigación descriptiva opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias” (Díaz Narváez & Calzadilla Niñez, 2016, pág. 118).

Por aquello es necesaria en la presente investigación para poder aclarar cada una de las causas que están generando malestar en los usuarios o clientes de la notaría y afectando en el desempeño laboral de los empleados de la misma.

Investigación explicativa

Definimos a la investigación explicativa como aquella que tiene relación causal. Este tipo de investigación no busca solo describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo.

Investigación correlacional

Es aquella que tiene relación causal; no solo persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos variables

3.4 Población

La población en el presente proyecto de investigación se la tomara de la cartera de clientes con la que cuenta la notaría para saber la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben por parte de los empleados en relación a calidad y tiempo de entrega.

No dejando de lado a los trabajadores de la notaría sexagésima octava donde se debe conocer las funciones que realizan cada uno de los 12 empleados que pertenecen a la misma.

Población infinita

Es aquella cuya cantidad de elementos son imposibles de determinar.

Formula de la población infinita

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

Población finita

Definimos a la población infinita como aquella cuya cantidad de elementos es posible de determinar

Formula de la población finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Tabla 2 Población para la investigación

Grupo	Cantidad	Técnica
Clientes	85	Encuesta
Empleados	12	Entrevista

Elaborado por: Estefanía Martillo

3.5 Muestra

La muestra es la pequeña porción de personas con la que se va a trabajar o aplicar cada una de las técnicas de investigación que el autor crea conveniente.

Muestreo probabilístico

Consideramos a el muestreo probabilístico como un método de selección aleatoria en el que diferentes unidades de población tienen la misma posibilidad de ser seleccionadas. Esto permite a los investigadores crear muestras que sea totalmente representativa de la población de interés de la vida real, por lo que deben establecer procedimientos para garantizar

que las diferentes unidades de la muestra de población tengan la misma probabilidad de selección.

Tipos de muestreo probabilístico

Muestreo sistemático

El muestreo sistemático se realiza mediante una división en subgrupos los cuales deben compartir diferencias entre cada subgrupo. Después de dividir, se debe utilizar el método de muestreo aleatorio simple, y elegir un individuo de cada estrato para conformar la muestra.

Muestreo por conglomerados

El muestreo por conglomerados se usa cuando no es posible usar una lista exacta de los elementos de la población.

También llamado muestreo por racimos consiste en seleccionar elementos de la población al azar en forma de “clusters” o agrupaciones. Estos elementos se seleccionan uno a la vez.

Muestreo aleatorio simple

Este método de muestreo probabilístico trata en los investigadores eligiendo individuos de la muestra a investigar al azar.

Para esto, se le tiene que otorgar a cada sujeto e la población un número, y así, seleccionar números de manera aleatoria para conformar la muestra.

Muestreo no probabilístico

El muestreo no probabilístico es un método de muestreo en el que el investigador escoge muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.

A diferencia del muestreo probabilístico, no todos los miembros de la población tendrán la oportunidad de participar en el estudio.

Tipos de muestreo no probabilístico

Muestreo por conveniencia

El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico en la que las muestras se seleccionan de una población solo porque están fácilmente disponibles para los investigadores. Idealmente, en la investigación, lo mejor es analizar una muestra que sea representativa de la población.

Sin embargo, en algunas encuestas, la población es demasiado grande para evaluar y considerar a toda la población.

Muestreo consecutivo

Este método es similar al muestreo por conveniencia, excepto que aquí solo escogemos una sola persona o solo un grupo de muestra en el que se realiza la investigación durante un periodo de tiempo, analizar los resultados y luego seguir con otro grupo de sujetos.

Esta técnica de investigación nos ayuda a trabajar con muchos temas y afinar su investigación a través de la recopilación de resultados que tienen conocimientos importantes

Muestreo intencional o por juicio

En este método no probabilístico seleccionamos las muestras basándonos únicamente en el conocimiento y la credibilidad del investigador. Es decir, elegir solo a aquellos que estos creen que son los adecuados. Mediante esta técnica los sujetos son escogidos para conformar un grupo específico de personas que resultan más adecuadas para el análisis que otras.

Muestreo por cuotas

Es un método en el que los investigadores forman una muestra de individuos que son representativos de una población y seleccionados en función de sus características o cualidades.

El investigador puede decidir sobre las características sobre las que se selecciona el subconjunto de muestras para que pueda recopilar datos de manera eficiente y generalizar a toda la población.

En las primeras etapas de un estudio, los investigadores pueden recopilar datos representativos de una muestra formada mediante métodos de muestreo por cuotas.

Muestreo de bola de nieve.

Este método es usado usualmente cuando los participantes potenciales son difíciles de encontrar o si la muestra está limitada a un subgrupo muy pequeño de la población. Consiste en identificar sujetos potenciales en la población y pedirles a ellos que recluten a otras personas. Sin embargo, los

participantes deben ser conscientes de que no tienen que proporcionar ningún otro nombre.

Por lo tanto, si es factible poder realizar la encuesta a los 85 clientes fijos que tiene la notaría enviándole un cuestionario de pregunta cerradas mediante un link al correo, es decir una encuesta digital.

Y para los empleados para poder reducir el número de entrevista la misma puede ser aplicada a la administración de la notaría.

Tabla 3 Muestra para la investigación

Grupo	Cantidad	Técnica
Clientes	85	Encuesta
Administración o Secretaria	1	Entrevista

Elaborado por: Estefanía Martillo

Se aplica el método de muestreo no probabilístico intencional por que la población es finita y valida la experiencia de la investigadora para determinar una muestra significativa

3.6 Técnicas de Investigación

Encuesta

La encuesta es una técnica que permite trabajar con grupos grandes de personas y sus resultados pueden ser tabulados cuando se trabaja con un cuestionario de preguntas cerradas.

“En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 217).

Como lo indican es una de las técnicas más utilizadas cuando se desea indagar información de lo desconocido y sirve para todo ámbito social,

puesto que el encuestado solo debe contestar de forma objetiva cada una de las preguntas de acuerdo a su criterio.

Entrevista

“Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 403).

La misma que se la cataloga como una conversación entre dos personas, la cual se debe generar un ambiente de confort para el entrevistado y se pueda sacar el máximo provecho de dicha reunión.

Dicha entrevista será aplicada a la encargada de administración de la notaría la cual conoce las funciones de cada uno del personal y así de dicha forma luego poder gestionar un plan para organizar las tareas de los empleados.

Observación

“Es una cuestión de grado. Y la “observación investigativa” no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 399).

Por parte del presente autor debe generar la respectiva observación cuando se encuentre realizando el respectivo levantamiento de información pero poniendo a trabajar cada uno de sus sentidos y poder anotar todo lo más relevante que se escuche o se pueda visualizar en la notaría para finalizar con una conclusión de la información recolectada.

ENCUESTA PARA 85 CLIENTES

Objetivo: Analizar el destiempo que se tiene al momento de realizar las entregas de documentos en la notaría, la cual genera una deficiente organización y una falta de atención al cliente, para así poder medir el rendimiento de las entregas de documentos y que no sean equivocados.

Se encuestará a 85 clientes, en el cual se visualizará el motivo de sus malestares y así obtendremos informaciones relevantes sobre el análisis que se realizará.

Datos generales

Sexo: Masculino y femeninos

Nivel de estudios: Bachillerato y estudios superiores

Edad: 18 años en adelante

1. ¿Hace que tiempo viene usted adquiriendo los servicios de la notaría?

Alternativas	Frecuencias
Un mes	
Tres meses	
Mas de un año	
Total	

2. ¿Cómo conoció esta notaria?

Alternativas	Frecuencias
Por recomendación	
Por reputación	
Por persona que trabajan allí	
Total	

3. ¿Usted ha recibido una buena atención de parte de la notaría?

Alternativas	Frecuencias
Si	
No	

Total	
--------------	--

4. ¿El servicio que usted solicita, es atendido inmediatamente?

Alternativas	Frecuencias
Si	
No	
Total	

5. ¿Cómo califica usted el tiempo que se demora un trámite?

Alternativas	Frecuencias
Es lento	
Es algo rápido	
Total	

6. ¿Usted ha recibido algún documento equivocado?

Alternativas	Frecuencias
Si	
No	
Total	

7. ¿Cómo usted visualiza el trabajo que se le esta realizando?

Alternativas	Frecuencias
Organizado	
Desorganizado	
Total	

8. ¿Por qué le gusta tomar los servicios de esta notaria?

Alternativas	Frecuencias
---------------------	--------------------

Confianza	
Buen servicio	
Reputación	
Total	

9. ¿Cómo se siente usted con la infraestructura de la notaría?

Alternativas	Frecuencias
Esta adecuadamente	
No esta adecuada	
Total	

10. ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la notaría?

Alternativas	Frecuencias
La atención	
La infraestructura	
La entrega de documentos	
Total	

ENTREVISTA PARA EL DIRECTOR DE LA NOTARIA

1. ¿Designa bien las tareas para cada departamento en la notaría?

2. ¿A qué se debe la reducida gestión de ingresos?

3. ¿Capacitan al personal para brindar un mejor servicio?

4. ¿Verifica usted que siempre se mantenga un correcto orden de documentación?

5. ¿Los empleados son puntuales al momento de su jornada laboral?

CAPITULO IV

4 LA PROPUESTA

4.1 Análisis e Interpretación de los resultados

La presente investigación tiene como principal objetivo implementar el diseño a la organización de tareas de los empleados, porque se encuentra una alta sobre carga de trabajo, y mucho desconocimiento sobre los procesos a realizar, así mismo una demora en la entrega de documentos y esto nos ayudara a mejorar la perdida de imagen y fortalecer los conocimientos de todos los trabajadores.

Se enfatizará en el amplio malestar que tiene los usuarios, para así brindar una solución oportuna que la empresa pueda poner en práctica para la mejora de la notaría, y la reducción de los reclamos por parte de los clientes, corrigiendo siempre cada falencia y siendo puntuales a las entregas de cada documento.

4.2 PRESENTACION DE LA PROPUESTA ENCUESTA PARA 85 CLIENTES

Objetivo: Analizar la el destiempo que se tiene al momento de realizar las entregas de documentos en la notaría, la cual genera una deficiente organización y una falta de atención al cliente, para así poder medir el rendimiento de las entregas de documentos y que no sean equivocados.

Se encuestará a 85 clientes, en el cual se visualizará el motivo de sus malestares y así obtendremos informaciones relevantes sobre el análisis que se realizará.

Datos generales

Sexo: Masculino y femeninos

Nivel de estudios: Bachillerato y estudios superiores

Edad: 18 años en adelante

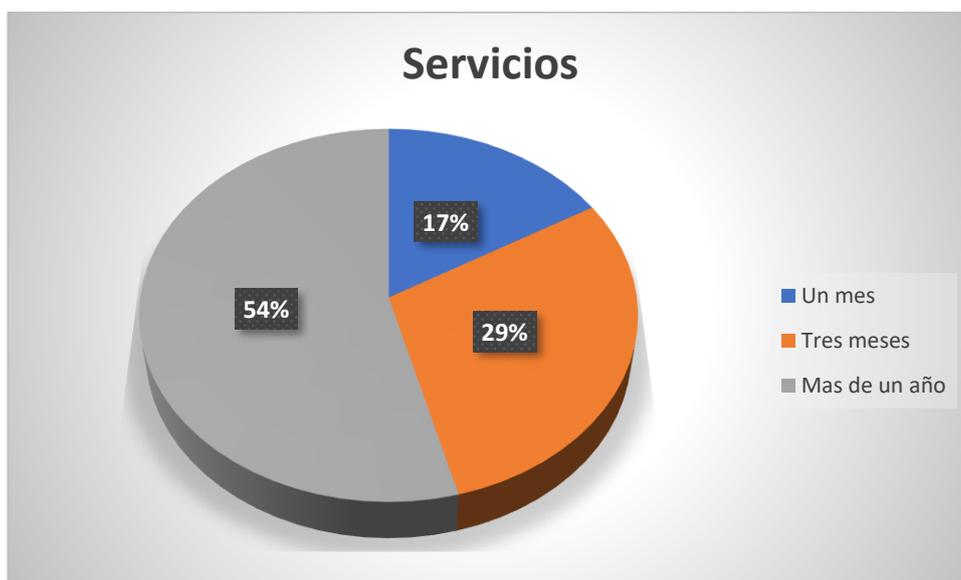
1. ¿Hace que tiempo viene usted adquiriendo los servicios de la notaría?

Tabla 4 Servicios

Alternativas	Frecuencias
Un mes	14
Tres meses	25
Mas de un año	46
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 3 Servicios



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 17% de los encuestados manifestaron que hace un mes vienen adquiriendo el servicio, un 29% hace tres meses y un 54% mas de un año.

Los resultados demuestran que la notaría si tiene acogida por parte de los usuarios, sin embargo, deben mejorar mucho para mantener la clientela, ya que algunos los buscan porque les queda cerca más, no por un buen servicio.

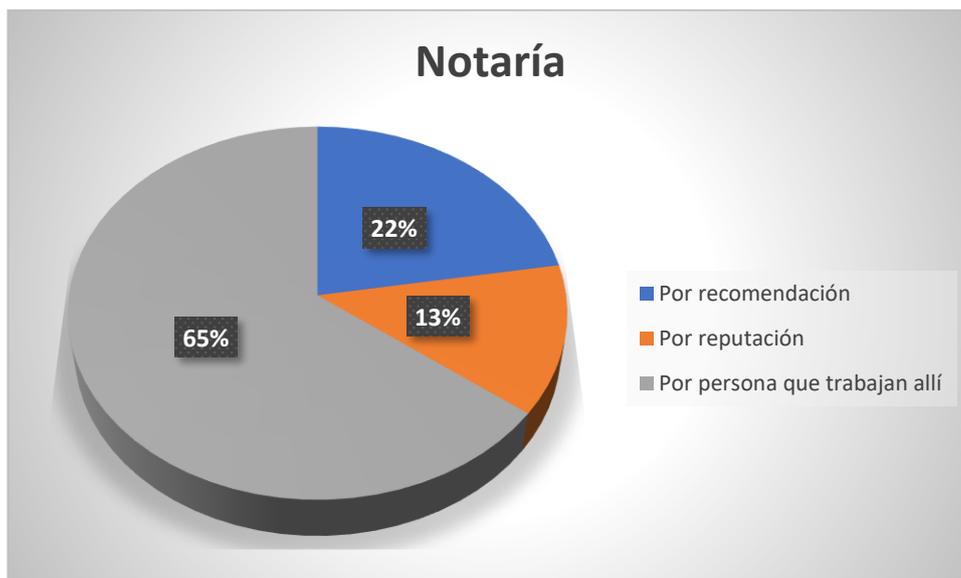
2. ¿Cómo conoció esta notaría?

Tabla 5 Notaria

Alternativas	Frecuencias
Por recomendación	19
Por reputación	11
Por persona que trabajan allí	55
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 4 Notaria



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 22% de los encuestados manifestaron que conocieron a la notaría por recomendación, un 13% por reputación y un 65% por persona que trabajan allí.

Los resultados demuestran que la mayoría de los usuarios van en busca de la notaría por algún conocido que trabaja allí es un mayor número el cual

los visita por eso motivo, para ellos se debe mejorar su nombre en el mercado para que sea más conocido por reputación.

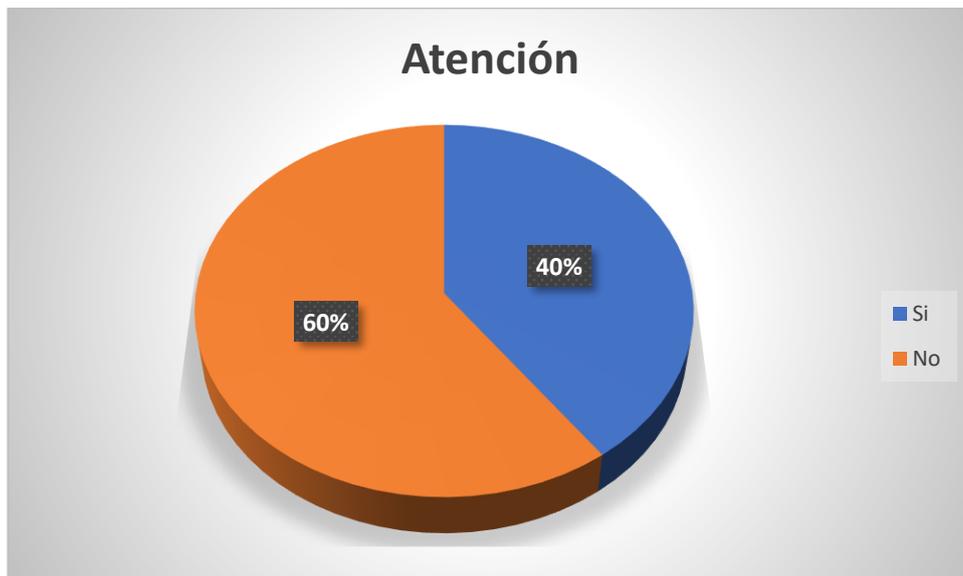
3. ¿Usted ha recibido una buena atención de parte de la notaría?

Tabla 6 Atención

Alternativas	Frecuencias
Si	34
No	51
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 5 Atención



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 40% de los encuestados manifestaron que si han recibido buena atención y un 60% indica que no.

Los resultados demuestran que los usuarios no están contentos con la atención que se da en la notaría, sea esto por falta de atención o demora en las entregas de sus documentos.

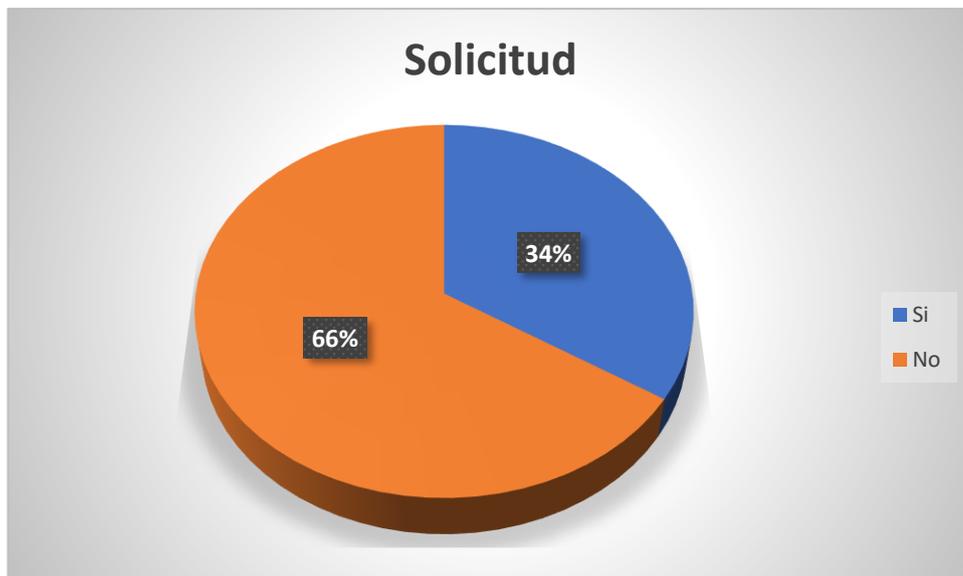
4. ¿El servicio que usted solicita, es atendido inmediatamente?

Tabla 7 Solicitud

Alternativas	Frecuencias
Si	29
No	56
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 6 Solicitud



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 34% de los encuestados manifestaron que el servicio si es atendido rápido y un 66% indica que no es atendido.

Los resultados demuestran que la notaría no está atendiendo, de manera inmediato, sea esto por falta de trabajadores o falta de experiencia para cumplir con sus actividades.

5. ¿Cómo califica usted el tiempo que se demora un trámite?

Tabla 8 Tiempo

Alternativas	Frecuencias
Es lento	44
Es algo rápido	41
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 7 Tiempo



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 52% de los encuestados manifestaron que el tiempo en demora es lento y un 48% indica que es algo rápido.

Los resultados demuestran que la notaría debe mejorar su forma de atención y agilizar los trámites para no perder la clientela.

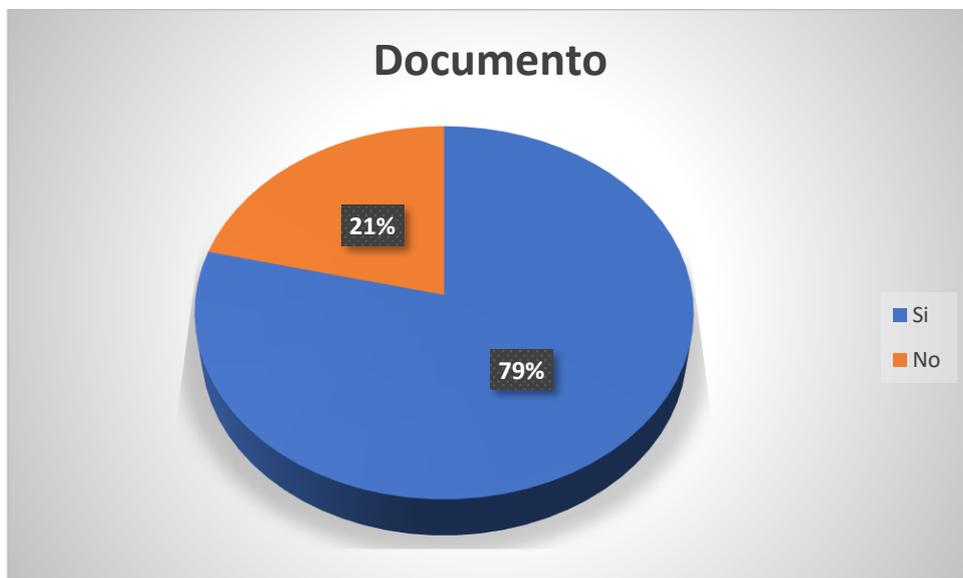
6. ¿Usted ha recibido algún documento equivocado?

Tabla 9 Documento

Alternativas	Frecuencias
Si	67
No	18
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 8 Documento



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 79% de los encuestados manifestaron que si han recibido algún documento equivocado y un 21% indica que no.

Los resultados demuestran que la notaría no está inspeccionando las entregas de documentación que se resisa a cada usuario, a ello se ve reflejado las quejas de la mala atención.

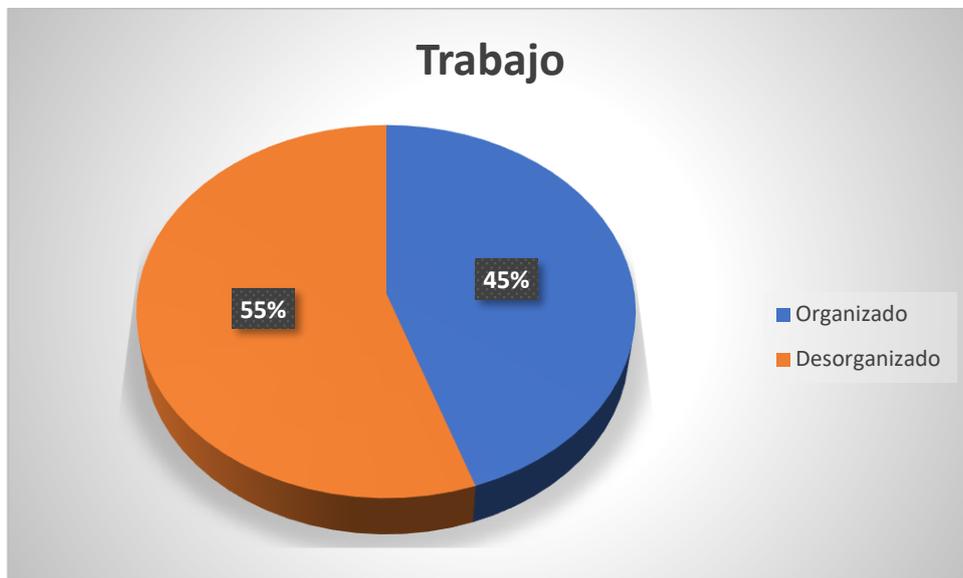
7. ¿Cómo usted visualiza el trabajo que se le está realizando?

Tabla 10 Trabajo

Alternativas	Frecuencias
Organizado	38
Desorganizado	47
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 9 Trabajo



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 45% de los encuestados manifestaron que el trabajo lo visualizan organizando, pero un 55% lo visualizo desorganizado.

Los resultados demuestran que la notaría no tiene un orden para realizar los trabajos de manera organizada.

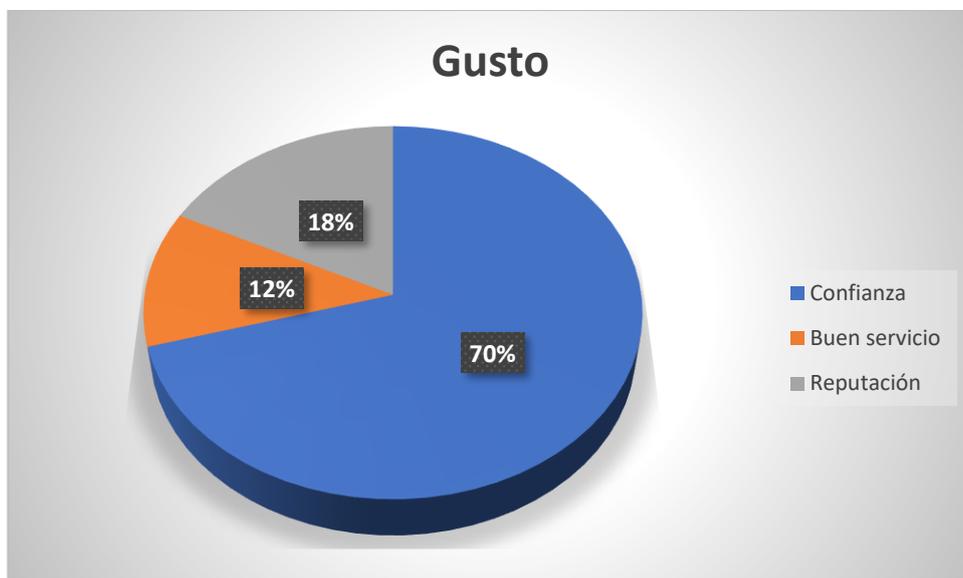
8. ¿Por qué le gusta tomar los servicios de esta notaría?

Tabla 11 Gusto

Alternativas	Frecuencias
Confianza	60
Buen servicio	10
Reputación	15
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 10 Gusto



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 70% de los encuestados manifestaron que les gusta tomar los servicios por confianza, un 12% por buen servicio y un 18% por reputación.

Los resultados demuestran que la notaría debe aumentar el nivel de confianza en los clientes para así no perderlos, o que se dirigen a la competencia.

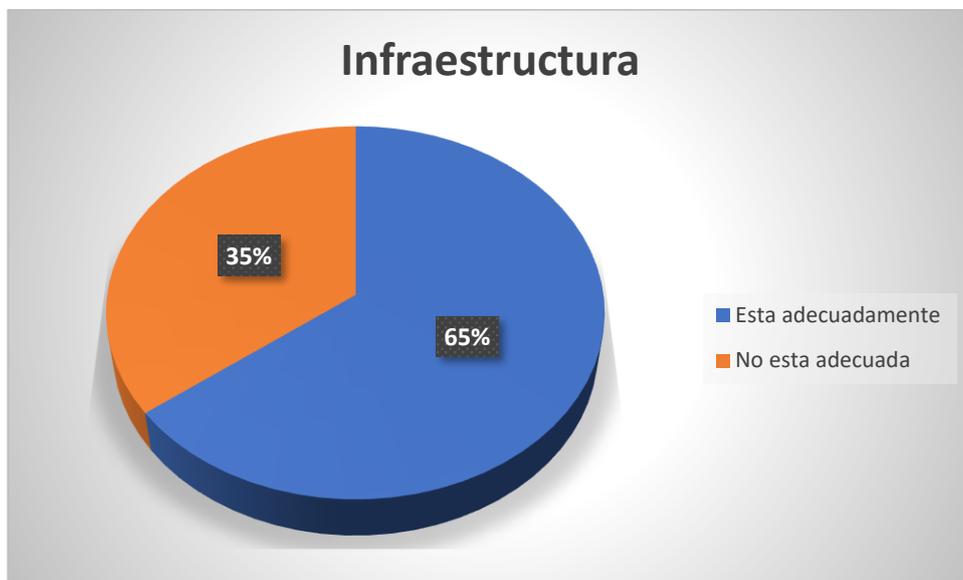
9. ¿Cómo se siente usted con la infraestructura de la notaría?

Tabla 12 Infraestructura

Alternativas	Frecuencias
Esta adecuadamente	55
No esta adecuada	30
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 11 Infraestructura



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 65% de los encuestados manifestaron que la infraestructura está adecuadamente y un 35% indica que no está adecuada.

Los resultados demuestran que la notaría debe adecuar mejor su infraestructura, puede ser en tecnología o en espacios más amplios para una mejor atención al usuario.

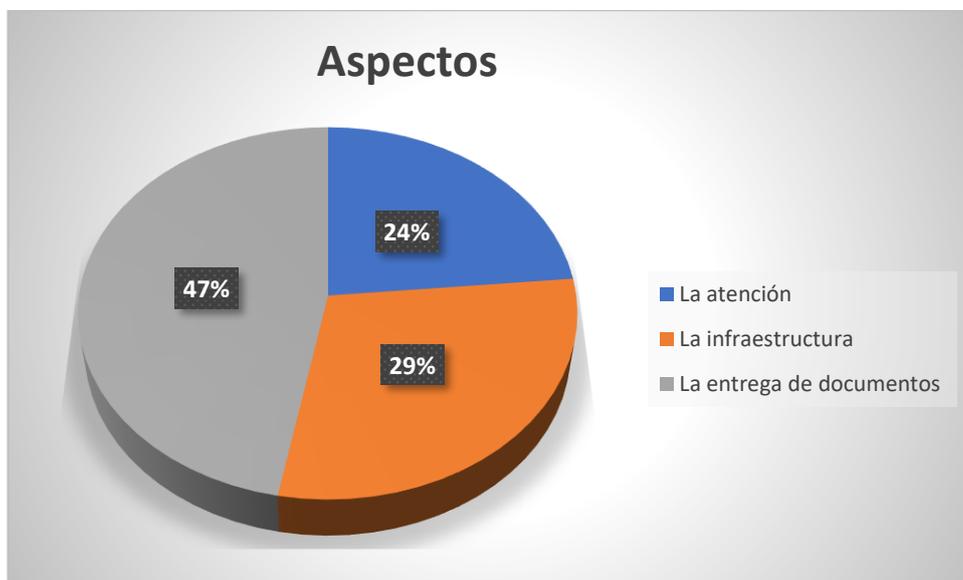
10. ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la notaría?

Tabla 13 Aspectos

Alternativas	Frecuencias
La atención	20
La infraestructura	25
La entrega de documentos	40
Total	85

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Gráfico 12 Aspectos



Elaborado por: Estefanía. M (2022)

Análisis e interpretación

En el gráfico un 24% de los encuestados manifestaron que debe mejorar en la atención, un 29% indica que la infraestructura y un 47% en la entrega de documentos.

Los resultados demuestran que la notaría debe mejorar en todos los aspectos para bien de la notaría y el buen servicio a los usuarios.

Conclusión

La notaría esta falta de diseño de los puestos de trabajo el cual genera un problema en la estructura de puestos de la organización porque actúa como un dispositivo ideal en el que cada colaborador realiza funciones que se

superponen con el trabajo de sus compañeros, por lo que cuando alguien no tiene el conocimiento y habilidades indicadas en la descripción del puesto para lograr un desempeño óptimo, existen fallas y retrasos durante el proceso de documentación, esto provoca un retraso a la entrega de los documentos al cliente y esto conduce a una total insatisfacción que va de una voz a otra y da por terminada la notaría.

ENTREVISTA PARA EL DIRECTOR DE LA NOTARIA

1. ¿Designa bien las tareas para cada departamento en la notaría?

Si, se designan bien todas las tareas de los departamentos para que se pueda ejecutar cada labor y atención brindada a los usuarios nuevos y antiguos que necesitan de nuestros servicios.

2. ¿A qué se debe la reducida pérdida de ingresos?

A la falta de organización, al momento de contratar a personal se debe capacitar mejor para la atención, sin embargo, dejamos a medias y por ende empezamos a perder usuarios y disminuyen nuestros ingresos.

3. ¿Capacitan al personal para brindar un mejor servicio?

Si, pero últimamente por presión a que están alejando los usuarios no está realizando, sin embargo, es algo que se debe retomar para que cada trabajador tenga conocimientos en las documentaciones que se realice y el trato que se brinda a los usuarios.

4. ¿Verifica usted que siempre se mantenga un correcto orden de documentación?

Si, antes de la entrega se vigila y se entrega a la persona encargada de realizar cada entrega de documentos a los usuarios.

5. ¿Los empleados son puntuales al momento de su jornada laboral?

Si, aunque a veces eh notado que llegan un poco retrasado se les llama la atención para que no vuelva a suceder.

Conclusión

Los resultados demuestran que le hace falta a la notaría diversos estatutos, reglamentos y leyes que los empleados deben tener en cuenta, al analizar los honorarios se deben determinar todas aquellas consideraciones para el desempeño de sus funciones y actividades.

4.3 PLAN DE MEJORAS

Tabla 14 Plan de Mejoras

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Fundamentar la alta sobre carga de trabajo.	Se encontró un desconocimiento de procesos administrativos y una reducida medición de desempeño.	Reduciendo la sobrecarga de trabajo, fortaleciendo el conocimiento de procesos e implementando la medición de desempeño.	Cada mes	Gerente	En el interior de la empresa.	\$100,00
Evaluar la desorganización de la información.	Se encontró una inadecuada selección de personal y deficiente delegación de funciones.	Promoviendo la organización de información, adecuando la selección y optimizando la delegación de funciones.	Cada mes	Gerente	En el interior de la empresa.	\$200,00
Reducir el alto exceso de documentos.	Se encontró una alta inexperiencia en procesos notariales y una limitada capacitación al personal.	Reduciendo el malestar en los usuarios motivando al personal para mejorar al proceso y así aumentar la experiencia en cada, disminuyendo la rotación del personal.	Cada mes	Gerente	En el interior de la empresa.	\$150,00
Gestionar la entrega de documentos a tiempo.	Se visualiza una pérdida de imagen empresarial y una reducción de ingresos.	Siendo puntual al momento de la entrega de documentos a tiempo, para recuperar así la imagen empresarial e	Cada mes	Gerente	En el interior de la empresa	\$90,00

		incrementando ingresos para la empresa.				
Solucionar la entrega equivocada de documentos.	Se encontró una pérdida de los procesos de clientes y alto ingreso de competencia.	Corrigiendo la entrega de cada documento, verificando bien el nombre de cada usuario para así recuperar los procesos de clientes y reducir la competencia.	Cada mes	Gerente	En el interior de la empresa	\$150,00
Elaborar propuesta de organización de tareas de los empleados.	Se encontraron una deficiente organización de tareas de los empleados, el cual genera reducido desempeño laboral.	Elaborando una propuesta de plan de mejora para la organización de los empleados y la satisfacción de los usuarios.	Cada siete meses	Gerente	En el interior de la empresa	\$100,00
TOTAL						\$790,00

Elaborado por: Estefanía. M (2022)

4.4 CONCLUSIONES

- Se sustentó mediante la teoría de la administración las tareas y la relación con el desempeño laboral y los procesos que se ocupa en reconocer las habilidades, efectuando así un mejor desempeño destacado y asegurando cada resultado.

- Se analizó el estado actual de la empresa en revisión a las tareas que se les designan a cada trabajador, notamos que se debe considerar notoriamente una capacitación para mejorar los tratos hacia los usuarios, considerando así una mayor prponderancia ante obligaciones designadas.

- Se estructuró una organización para mejorar las actividades de cada empleado y así nos permita optimizar el desempeño laboral, determinando los cargos que plantea la organización, considerando cada función y perfil de cada uno.

4.5 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la notaría, desarrollar la propuesta de organización de tareas de los empleados, lo cual nos permitirá ofrecer mejores condiciones en el are laboral, midiendo un mejor desempeño.

- Se recomienda ejecutar la propuesta para todos los niveles jerárquicos, y poner como prioridad la capacitación de los colaboradores ya que existe una desorganización de información y esto genera molestias al momento de realizar las entregas de documentos y se muestra una alta insatisfacción en los usuarios.

- Se recomienda desarrollar una línea limite, que reduzca la rotación del personal, para si obtener una mayor capacitación y mejor compromiso ante los empleados, proponiendo y desarrollando mejoras, para la satisfacción del cliente, realizando evaluación de los procedimientos, para definir parámetros establecidos dentro de la organización.

4.6 BIBLIOGRAFÍA

Cienfuegos Velasco, M. d., & Cienfuegos Velasco, A. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 15-36. Recuperado el 1 de Febrero de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015

Chiavenato, I. *Introducción A La Teoría General De La Administración*. Mcgraw-hill.

Robbins, S. P., & A., d. C. (1996). *Fundamentos de administración*. Prentice Hall.

Mendéz, 2010. *Propuestas para mejorar la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito juventud ecuatoriana progresista JEP*

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/12/UPS-CT001704.pdf>

Consejo de la Judicatura. (2015). *Resolución 010-2015*. Resolución. Recuperado el 1 de Febrero de 2022, de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi_I7adid_1AhV4RDABHZTSDCMQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.funcionjudicial.gob.ec%2Fwww%2Fpdf%2Fresoluciones%2F010-2015.pdf&usg=AOvVaw2OPvG1cEgANfHvNmzeGRGo

Díaz Narváez, V. P., & Calzadilla Níñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. Recuperado el 1 de Febrero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>

García Rodríguez, A. M., Trujillo Casañola, Y., & Perdomo Vergara, A. (2016). Optimización de estados en la mejora de procesos de software. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 13(2), 9-27. Recuperado el 31 de Enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/823/82349540001.pdf>

- González López, J. L., & Ruiz Hernández, P. (julio-septiembre de 2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica? *Index de Enfermería*, 20(3), 189-193. Recuperado el 1 de Febrero de 2022, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962011000200011
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metdología de la Investigación* (Sexta ed.). México, México: McGraw-Hill Education. Recuperado el 1 de Febrero de 2022, de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjq-7PuoPDrAhVjoFkKHRbaCRgQFjAGegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fwww.uca.ac.cr%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F10%2FInvestigacion.pdf&usg=AOvVaw0S6BhGROt3pwwqwcYBTJ1Q>
- Lopez, M. E., Arias Montoya, L., & Raver Arias, S. N. (Agosto de 2006). LAS ORGANIZACIONES Y LA EVOLUCION ADMINISTRATIVA. *Scientia Et Technica*, XII(31), 147-152. Recuperado el 31 de Enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84911639026.pdf>
- Martínez Crespo, J. (2005). Administracion y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestro Economico*, 8(16), 67-97. Recuperado el 31 de Enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf>
- (Ibeas, 2013). Plan de mejora en la organización y planificación de la empresa dedicada a las tecnologías de la información en <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/3433/tfm217.pdf>
- Pedraza, E., Amaya , G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado el 4 de Enero de 2022, de

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Perspectivas. (2007). Origen y desarrollo de la administracion. *Perspectivas*(20), 45-54. Recuperado el 31 de Enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004>

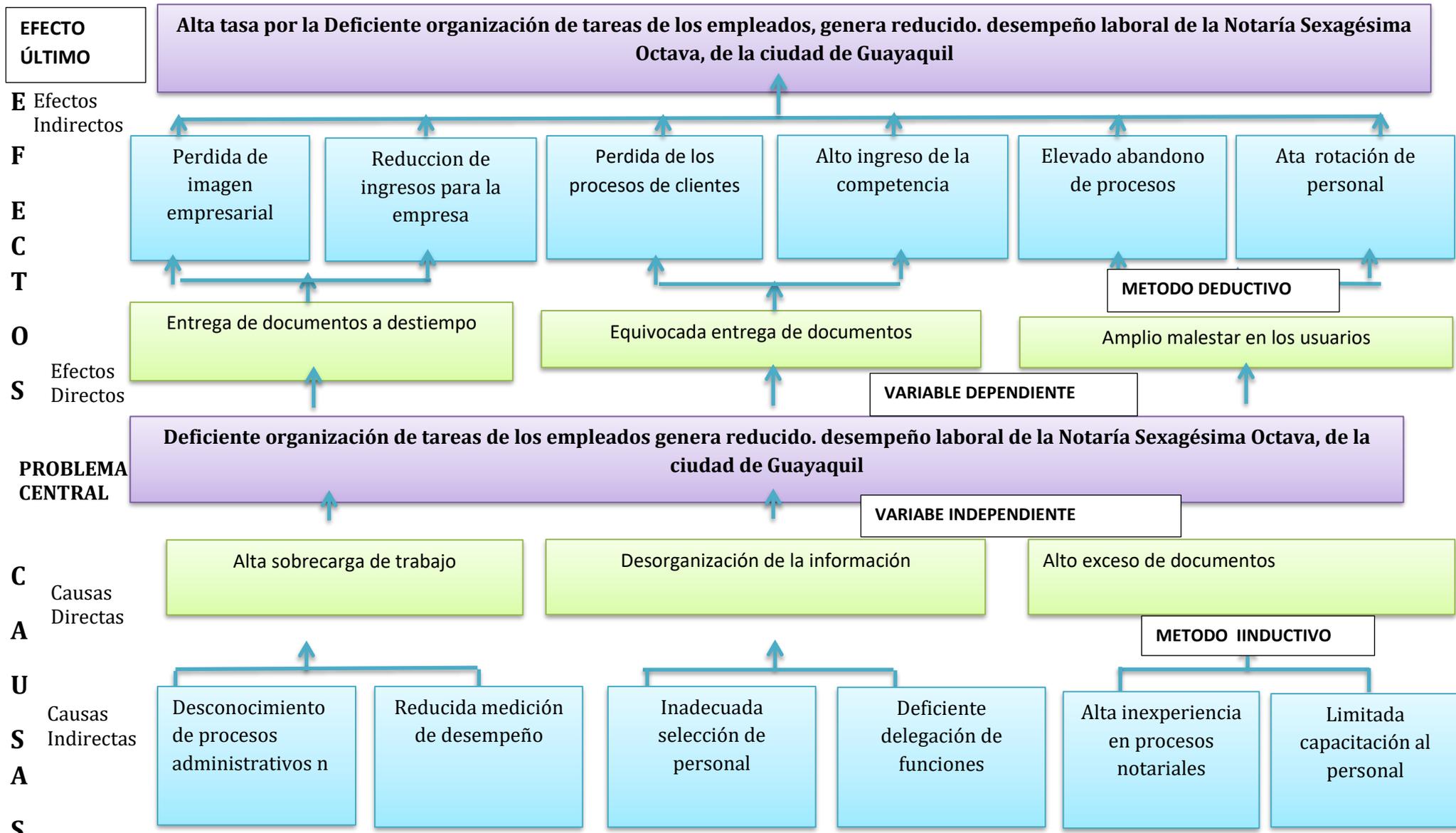
Rivas Tovar, L. A. (2002). NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN. *Estudios Gerenciales*, 18(82), 13-45. Recuperado el 4 de Enero de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000100001

Velásquez Contreras, A. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 129-155. Recuperado el 23 de Enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>

Zafra Galviz, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María*, 4(4), 13-14. Recuperado el 1 de Febrero de 2022, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjlvvqGi8j0AhV3STABHVBjAroQFnoEC DwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F4762%2F476259067004.pdf&usg=AOvVaw2DxvqhwE2h8XdcSxI9iGIV>

4.7 ANEXOS

ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)

