



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS,
EN LA EMPRESA MOTRAC S.A EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Autor: Villamar Arias Cristhofer Antonio

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil-Ecuador

2021

INDICE GENERAL

Contenido	Pagina
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE FIGURA	x
INDICE DE TABLAS	xi
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto	5
1.3 Situación conflicto.	7
1.4 Formulación del Problema.	7
1.5 Variables de Investigación.	8
1.6 Delimitación del problema.....	8
1.7 Evaluación del problema.....	8
1.8 Objetivos de la Investigación	9
1.9 Preguntas de investigación	9
1.10 Justificación e importancia de la investigación.....	9
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes históricos	13
2.2 Fundamentación Teórica	13
2.3 Antecedentes Referenciales	32
2.4 Fundamentación Legal	35
2.5 Variables conceptuales de la investigación.....	39
2.6 Definiciones Conceptuales.....	40
CAPÍTULO III.....	45

MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1 Presentación de la Empresa.....	45
3.1.1 Misión.....	45
3.1.2 Visión.....	45
3.1.3 Valores.....	46
3.1.4 Logo.....	46
3.1.5 Categoría Operacional departmental.....	47
3.1.6 Organigrama.....	47
3.2 Diseño de la Investigación.....	47
3.3 Métodos de la investigación.....	50
3.4 Tipos de Investigación.....	51
3.4.1 Población.....	51
3.4.2 Muestra.....	52
3.5 Técnicas e Instrumentos.....	52
CAPÍTULO IV.....	53
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	53
4.1 Análisis de las encuestas.....	53
4.2 Diagrama causa – efecto.....	65
4.3. Plan de mejora para los procesos administrativos de la empresa Motrac S.A.....	66
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Componentes de la administración	15
Figura 2 Aspectos a considerar en el mapa de procesos	21
Figura 3 Aspectos a considerar en el mapa de procesos	32
Figura 4 Tiempo que demora la atención al cliente.....	53
Figura 5 Horarios y compromisos	54
Figura 6 Estado de las instalaciones.....	55
Figura 7 Mejora de la atención al cliente	56
Figura 8 Atención equitativa.....	57
Figura 9 Proporción de recursos	58
Figura 10 Requerimiento de atención.....	59
Figura 11 Productos disponibles	60
Figura 12 Concurrencia de clientes.....	61
Figura 13 Recomendar los productos	62
Figura 14 Diagrama causa – efecto	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de Investigación	51
Tabla 2 Estadísticas	52
Tabla 3 Procedimiento	52
Tabla 4 <i>Tiempo que demora la atención al cliente</i>	53
Tabla 5 <i>Horarios y compromisos</i>	54
Tabla 6 <i>Estado de las instalaciones</i>	55
Tabla 7 Mejora de la atención al cliente	56
Tabla 8 <i>Atención equitativa</i>	57
Tabla 9 Proporción de recursos	58
Tabla 10 Requerimiento de atención	59
Tabla 11 <i>Productos disponibles</i>	60
Tabla 12 <i>Concurrencia de clientes</i>	61
Tabla 13 <i>Recomendar los productos</i>	62
Tabla 14 <i>Plan de mejora para los procesos administrativos de la empresa Motrac S.A</i>	66

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La economía mundial vive una crisis sanitaria, humana y económica sin precedentes en el último siglo y que evoluciona continuamente. Los negocios tradicionales, enfrentan nuevos retos para comercializar su producción, ante la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Por ello muchas empresas han decidido ejecutar nuevos procesos con el propósito de crear valores agregados en función de reducir costos, actividades, tareas, orientadas a incrementar la eficiencia en cada actividad desempeñada por los colaboradores (Revista Espacios, 2020).

El COVID-19 fue calificada de pandemia, y la emergencia sanitaria que originó hizo necesaria la aplicación de políticas de aislamiento social, lo que redundó en la interrupción de las actividades económicas a una escala nunca antes vista. Se estima que la economía mundial registrará en 2020 una caída del producto interno bruto superior a la observada en varias décadas (2%), y grandes retracciones del volumen de comercio mundial (de entre un 13% y un 32%). Esta reducción de la actividad económica, en particular en China, los Estados Unidos y Europa, tendrá repercusiones negativas en América Latina y el Caribe en términos del volumen y el precio, sobre todo, de las materias primas.

Algunos importantes sectores productivos de los países de la región están insertos en cadenas globales de valor en las que los Estados Unidos y China desempeñan un papel fundamental. Además, muchos se verán gravemente afectados por la reducción de las remesas de los migrantes y la disminución del turismo. Por otra parte, el deterioro de las condiciones financieras a nivel mundial ha aumentado la volatilidad regional a niveles históricos, y se han producido salidas masivas de capitales desde los mercados emergentes, una depreciación de la mayor parte de las monedas

respecto del dólar y fuertes aumentos de los niveles de riesgo soberano (CEPAL, 2020c).

Este escenario provocará la mayor crisis económica y social de la región de las últimas décadas, que afectará de manera muy negativa al empleo, la lucha contra la pobreza y la reducción de la desigualdad, compromisos asumidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Según estimaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la contracción económica se situaría en torno al 5,3% del PIB regional, lo que podría provocar un aumento de la tasa de desocupación de al menos 3,4 puntos porcentuales, hasta alcanzar una tasa del 11,5% al final de 2020.

Según las últimas estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la crisis causará una reducción de alrededor del 10,3% de las horas de trabajo en el segundo trimestre de este año, lo que equivale a 31 millones de trabajadores a tiempo completo (suponiendo un tiempo de trabajo de 40 horas semanales) (OIT, 2020d). Asimismo, se espera un marcado deterioro de la calidad del empleo, debido al aumento de la informalidad y la reducción de las jornadas laborales y de los salarios (OIT, 2020a y 2020b). Esta situación repercutirá en los indicadores sociales.

La CEPAL estima que la tasa de pobreza podría aumentar hasta 4,4 puntos porcentuales y la de pobreza extrema, 2,6 puntos porcentuales con respecto a 2019. Esto implica que la pobreza alcanzaría entonces al 34,7% de la población latinoamericana (214,7 millones de personas) y la pobreza extrema, al 13% (83,4 millones de personas) (CEPAL, 2020) El impacto en los mercados laborales de cada país de la región dependerá, entre otras cosas, de la estructura productiva y la composición del empleo de cada sector. Entre las áreas que se verán gravemente afectadas se encuentran las relacionadas con el turismo (aerolíneas, alojamiento, restaurantes y hoteles), el comercio y la industria manufacturera, así como las actividades inmobiliarias y administrativas. Estos sectores son intensivos en mano de

obra y algunos, como es el caso del comercio, concentran una elevada proporción de empleo informal. Otros sectores que también soportarán un impacto medio-alto son el transporte y almacenamiento y las actividades de entretenimiento y culturales. Los trabajadores de estos sectores se verán afectados con particular intensidad por el riesgo económico.

En América Latina se estima que un 42,4% del empleo se encuentra en sectores de riesgo alto y otro 16,5%, en sectores de riesgo medio-alto. La probabilidad de que estos trabajadores vean reducidas sus horas de trabajo, sufran recortes salariales o pierdan el empleo es elevada. Países como Guatemala, Honduras, Ecuador y Bolivia (Estado Plurinacional de) concentran la mayor cantidad de su empleo en sectores como la agricultura y la ganadería, por lo que contarían con una menor proporción de trabajadores en sectores de riesgo alto. Sin embargo, si el virus se propagara a zonas rurales, la paralización de actividades en este sector también podría llegar a ser considerable.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que este menor riesgo de pérdida de empleo no implica que las condiciones de trabajo no se vayan a ver afectadas. Por ejemplo, el aumento de la demanda en los sistemas de salud se ha traducido en condiciones de trabajo extremas, como extensas jornadas laborales, que se suman al mayor riesgo al que se exponen los trabajadores de contagiarse del virus. A su vez, las mujeres que trabajan en este sector deben seguir asistiendo a sus dependientes o a las personas que necesitan cuidados en sus hogares, lo que puede aumentar su sobrecarga de trabajo y estrés (CEPAL (. E., 2020).

Otro de los factores que contribuirá a que los efectos sean distintos en cada país es la proporción de empleo informal presente en cada uno de ellos y los mecanismos de apoyo económico que existan o se creen para los trabajadores de este sector. El trabajo informal es la fuente de ingresos de muchos hogares de América Latina y el Caribe, donde la tasa media de informalidad es de aproximadamente un 54%, de acuerdo con estimaciones recientes de la OIT. Muchos de estos trabajadores no tienen acceso a

servicios de salud de calidad y, dadas las características de su trabajo, están más expuestos al contagio. Asimismo, sus ingresos son generalmente bajos, por lo que cuentan con una capacidad de ahorro limitada para hacer frente a períodos prolongados de inactividad. Tampoco disponen de mecanismos de sustitución de ingresos —como los seguros de desempleo, que generalmente se asocian al trabajo formal—, y la cobertura de estos trabajadores mediante programas de apoyo financiero es un desafío complejo en contextos de restricción presupuestaria. Por este motivo, en los países con una elevada proporción de trabajadores informales, probablemente exista una mayor presión para retomar rápidamente las actividades laborales, lo que podría agravar la situación de contagio. En este caso, además de políticas de apoyo para la sustitución de ingresos, se deberían promover la información y los mecanismos necesarios para resguardar la seguridad en los lugares de trabajo y en los desplazamientos hacia estos.

Por su parte la Comisión Europea ha adoptado hoy un nuevo Plan de acción para la economía circular, uno de los principales elementos del Pacto Verde Europeo, que es el nuevo programa de Europa en favor del crecimiento sostenible, este plan se centra en el diseño y la producción con vistas a una economía circular, con el objetivo de asegurar que los recursos utilizados se mantengan en la economía de la UE durante el mayor tiempo posible. El Plan y sus iniciativas se elaborarán con la estrecha participación de las empresas y las partes interesadas. Este plan consta de medidas como: Hacer que los productos sostenibles sean la norma en la UE, Empoderar a los consumidores, Centrarse en los sectores que utilizan más recursos y que tienen un elevado potencial de circularidad. La economía circular arrojará beneficios netos en términos de crecimiento del PIB y creación de empleo, ya que la aplicación de las ambiciosas medidas de la economía circular en Europa podría aumentar el PIB de la UE en un 0,5 % adicional de aquí a 2030 y crear alrededor de 700 000 nuevos puestos de trabajo (Comision Europea, 2020).

En la edad media, se dan cambios importantes, con lo que se diferenciaron de las formas administrativas que habían existido anteriormente. Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consolidaron institucionalmente para los estudios de la administración debido. En esta época la administración recibe un gran impulso cuando surgen los fundamentos de la contabilidad y las transacciones comerciales. A inicio de esta época surgen nuevos métodos administrativos que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esa época. Pusieron énfasis en el desarrollo de algunos principios administrativos. El de la selección y adiestramiento de personal. como Especialización de funciones y el establecimiento de controles administrativos.

Los procesos administrativos están interrelacionados con las actividades de la empresa debido a su planeación, organización, dirección y control, es decir que los gerentes o administradores pueden medir sus objetivos a través de los procesos administrativos. En ese sentido, el proceso administrativo incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas por medio de la cual se evalúa el rendimiento (Gaitan, 2015).

1.2 Ubicación del problema en un contexto

En el plano subregional, el mayor impacto lo sentirán los países de América del Sur, que se especializan en la exportación de bienes primarios y, por lo tanto, son más vulnerables a la disminución de sus precios. En cambio, el valor de las exportaciones de Centroamérica, el Caribe y México registraría una caída menor que el promedio de la región, debido a sus vínculos con los Estados Unidos y su menor exposición a la disminución de los precios de los productos primarios. Los países exportadores de petróleo experimentarán la mayor pérdida en el valor de ventas al exterior. México, la República Bolivariana de Venezuela, el Ecuador y Colombia pueden ser los países más afectados, ya que sus costos de producción son más altos que los de muchos otros productores y, por lo tanto, tienen menos

capacidad para soportar un período prolongado de precios bajos (Cepal, 2021).

América Latina y el Caribe enfrenta la pandemia desde una posición más débil que la del resto del mundo. Antes de la pandemia, la CEPAL preveía que la región crecería un máximo del 1,3% en 2020. Sin embargo, los efectos de la crisis han llevado a cambiar esa previsión y pronosticar una caída del PIB de al menos un 1,8%. Sin embargo, no es de descartar que el desarrollo que la pandemia lleve a previsiones de contracciones de entre un 3% y un 4%, o incluso más. El impacto económico final dependerá de las medidas que se tomen a nivel nacional, regional y mundial (Cepal, 2021).

Los procesos administrativos, se han adoptado en todo el mundo y en la actualidad existen muchas técnicas y estrategias de áreas administrativas para la mejora de procesos enfocados en mejorar los tiempos de respuesta y atención al cliente.

La cultura latinoamericana está basada en diferentes costumbres propias y adoptadas por las múltiples intervenciones de otros continentes, por lo cual lo esencial fue crear y desarrollar procesos similares que se apegue a la realidad de estos países. Esto implica que los grupos empresariales busquen la necesidad de evaluar adecuadamente sus necesidades para poder encontrar al proveedor más idóneo en el mercado, lo cual implica contar con una adecuada gestión de compras, que le permita lograr una ventaja competitiva en el mercado (Cepal, 2021).

Ecuador es uno de los países en donde se desarrollan más proyectos de micro-emprendimientos a nivel mundial, en donde podemos encontrar muchas empresas, pequeñas y medianas que han ido ganando mayor terreno en el mercado empresarial, las mismas que han sido de gran interés para el Gobierno desde el año 2007 y para las cuales se han creado varios mecanismos de apoyo, con el afán de impulsar el crecimiento económico del país a través de las mismas. Este tipo de empresas también conocidas

como MiPymes representan el 80%, según datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y seguros del Ecuador (Camino, Reyes, Apraes, Bravo, & Herrera, 2017)

En Ecuador también existen procesos administrativos, pero no es aplicado en todas las empresas. Estos modelos de procesos que han sido adoptados son más aplicados en las grandes empresas. En este escenario, los procesos dentro de las organizaciones buscan hoy por hoy que todas las actividades mejoren, ya sean estos en la calidad de atención, precios, información y asesoramiento adecuados, servicio oportuno y garantía de calidad antes y después de la compra (Banco Central del Ecuador, 2020).

En cuanto a las empresas medianas y pequeñas no pasa lo mismo, siendo el Ecuador un país en vía de desarrollo, ausente de estos procesos de administrativos que en la mayoría de estas empresas no son aplicadas por su bajo presupuesto.

1.3 Situación conflicto.

La falta de un orden y mejora de los procesos administrativos es evidenciada en la empresa Motrac S.A. esta empresa internacional con sede en Ecuador, la cual en el área de posventa está causando malestar a los clientes por la tardía solución.

Ya que al no tener establecido un modelo de procesos administrativos, dificulta a los asesores de servicio brindar una oportuna atención en campo a la maquinaria adquirida por cliente final causando pérdidas económicas en cuanto a horas de producción y dinero para ambas partes.

1.4 Formulación del Problema.

¿Cómo contribuir a la mejora de los procesos administrativos para la optimización de la atención al cliente en la empresa Motrac S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2021?

1.5 Variables de Investigación.

Variable Independiente: Procesos Administrativos

Variable Dependiente : Atención al cliente

1.6 Delimitación del problema

Campo : Administración

Área : Cliente

Aspectos: Procesos, administrativos, atención, cliente,

Tema : Propuesta de mejora de los procesos administrativos, en la empresa Motrac S.A. en la ciudad de Guayaquil.

1.7 Evaluación del problema

Relevante. - La presente investigación es relevante debido a que aportará beneficios en cuanto a los procesos administrativos, en la empresa Motrac S.A., con el fin de que la empresa pueda solventar los problemas de tiempos de respuesta y atención al cliente.

Delimitado. - Es delimitado porque establece campos y áreas en que se va a trabajar.

Claro. - Es claro porque al mantener un mismo hilo conductor desde su diseño hasta su informe final.

Original. – En la empresa Motrac S.A. en la ciudad de Guayaquil, es la primera vez que se realiza un estudio en relación a los procesos administrativos y organización de los puestos de trabajos con el fin de lograr la optimización de la atención al cliente

Factible. - Se tiene la facilidad de realizar el proyecto de investigación ya que se cuenta con el apoyo de la gerencia de la empresa Motrac S.A.

1.8 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

- Diseñar una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la optimización de la atención al cliente de la empresa Motrac S.A. de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Fundamentar teoría especializada en los procesos administrativos y atención al cliente
- Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos utilizados en la empresa MOTRAC S.A.
- Estructurar una propuesta de mejora de los procesos administrativos que contribuya a una eficiente atención al cliente en la empresa Motrac S.A

1.9 Preguntas de investigación

- ¿Qué es son procesos administrativos?
- ¿Cómo se debe realizar un plan de mejoras a los procesos administrativos que contribuya a la optimización de la atención a clientes de la empresa Motrac SA?
- ¿Cuándo es relevante realizar un plan de mejoras a los procesos administrativos de la empresa Motrac S. A.?

1.10 Justificación e importancia de la investigación

El actual trabajo de investigación fue realizando en la empresa Motrac S.A, la cual no posee proceso administrativo adecuado, para esto a la empresa le resulta apremiante desarrollar todo un proceso administrativo interno que permitan establecer de políticas, estrategias, procedimientos para un

desenvolvimiento eficaz y eficiente en sus funciones, aprovechando cada recurso que cuenta la compañía.

Al momento de aplicar los procesos administrativos, se permite profundizar los conocimientos, brindando un aporte a la Empresa Motrac S.A periodo 2021-2022, de manera que se obtenga una mejor organización de los puestos de trabajos, es decir se logra visualizar de una manera clara y ordenada las funciones de los cargos, de trabajos y áreas.

La gestión administrativa es un tema de gran escala para la empresa, ya que se trabaja en función de buscar aprovechar de los recursos; teniendo en cuenta que por Medio de éstas propuestas que generen mejoría y cambio positivo para la empresa, obtienen y a la vez adquieren las personas con el transcurso del tiempo, con la experiencia y la responsabilidad para capacitarse y aplicarlo a las distintas áreas de la empresa, así lograr nuestro mayor objetivo. Esto nos permitirá conocer a profundidad, el quehacer de la empresa y brindar un aporte a la misma para su mejor funcionamiento.

Por consiguiente, tomando en consideración al inadecuado proceso administrativo se presentan las siguientes consecuencias: no tienen un sistema de trabajo equitativo, no se respeta los días libres del personal y no hay secuencia en sus horarios, además existe falta de distribución adecuada de trabajo, lo que da respuesta a una atención deficiente al cliente. Por ello la finalidad de este proyecto es la optimización de la atención al cliente de la empresa Motrac S.A. de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de llevarlo a la práctica y crear una ventaja competitiva. Por tal motivo el presente trabajo es de trascendencia, ya que busca proyectar mejoras en el área administrativa que permita soluciones oportunas en el proceso administrativo lo que a su vez proporciona a que sus clientes incrementen.

Se procederá a realizar una investigación de tipo descriptiva, donde se recopilarán datos o características del fenómeno a estudiar que en este caso de la problemática a investigar, usando diferentes técnicas de

recolección de datos como son las encuestas, observación directa, entrevistas, mediante aquellas permitirá la obtención de información cualitativa donde se encontrará hallazgos primordiales para la investigación, la mismas que servirán para llegar a conclusiones y respaldar la propuesta (ILE, 2016).

Aspectos que justifican la investigación

Importancia:

La finalidad de esta investigación será de gran importancia para la Empresa Motrac S.A, ya que tendrá una visión actual de su desempeño administrativo con información valiosa. Por ello es preciso recalcar que esta investigación y los resultados valdrán como soporte, permitiéndole buscar soluciones a inconvenientes y tomar decisiones administrativas pertinentes, lo cual logra crear una estructura organizacional a fin de dividir el trabajo de acuerdo a las actividades, habilidades, capacidades y responsabilidades de cada uno de los socios y del gerente de la compañía.

Actualidad:

Se considera pertinente la elaboración de este tema ya que es un proceso que establece en la actualidad un aporte de cambio en la Empresa Motrac S.A., la claridad y orden de información permitirá al colaborador gestionar cada día las prioridades de la actividad diaria del puesto de trabajo. Mientras que la empresa crece en cumplir con la futura visión organizacional en el mercado.

Aporte práctico:

Al concluir este trabajo de investigación como aporte practico se da directamente a la empresa, la cual se beneficiará, mediante un aporte de la aplicación de procesos administrativos, los mismos que van a contribuir a mejorar la situación de la misma y su crecimiento. Esto permitirá al colaborador gestionar cada día las prioridades de la actividad diaria del puesto de trabajo. Mientras que la empresa crece en cumplir con la futura visión organizacional en el mercado.

Utilidad metodológica

Esta utilidad metodológica trata de que este trabajo investigativo puede servir de referencia a futuros investigadores, así como que se constituye en una revisión documental y de campo, que genera un antecedente válido de investigación con su correspondiente uso de métodos empíricos y científicos. En tal razón se utiliza una metodología de carácter descriptivo porque es necesario indagar las causas que originan el problema y las consecuencias reales que este ha generado para poder dar una evaluación de la investigación, la misma que se realiza con el propósito de informar al representante legal de la empresa, de las falencias encontradas y las alternativas de mejora que podría implementar.

Relevancia social:

En aspectos de relevancia social este trabajo investigativo permitirá aplicar conocimientos adquiridos a lo largo de la etapa estudiantil, el diseño que se desea desarrollar es de gran importancia, porque mediante el mismo, se busca la optimización de los procedimientos actuales, para de esta manera conocer el aprovisionamiento de mercadería, organización del almacén y distribución de los productos, el manejo del sistema contable y administrativo de los mismos.

Viabilidad de la investigación

La Viabilidad de este trabajo de investigativo es aceptable por lo permite que por medio de la gestión de mejora de procesos administrativos se gestione cada día las prioridades de la actividad diaria del puesto de trabajo y a su vez se cumplan cada proceso con eficiencia obteniendo así mejoras en el rendimiento en cuanto a las tareas de trabajo diario, es de considerar que la mejora de los procesos administrativos no solo es de beneficio para el personal dentro de la empresa como tal, sino para la misma empresa Motrac S.A., ya que tendrá mayor rendimiento en las tareas diarias, logrando así cumplir con la futura visión organizacional en el mercado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

El proceso de las empresas se determina bajo variantes donde se puede enfocar el control de cada área, midiendo estándares donde optemos como resultado una mejor función en cada departamento de la empresa Álava, (2012)

Según Londoño (2011), asume que “un cliente satisfecho es aquel cuyas expectativas de producto se ven superadas por el mismo producto”. En opinión de las autoras, llevar al cliente a conformarse es una tarea difícil para toda empresa, ya sea con el servicio prestado o el bien adquirido.

2.2 Fundamentación Teórica

Administración

La administración es un campo amplio que incluye muchas funciones diferentes, entornos profesionales y oportunidades de crecimiento empresarial. En términos simples, consiste en la administración de los recursos, el tiempo y las personas de una organización. Los profesionales de administración trabajan para garantizar que las empresas y las organizaciones se ejecuten de manera efectiva, eficiente y rentable. Este es un acto de equilibrio que requiere conocimientos y habilidades en una variedad de disciplinas.

Trabajar en administración de empresas requiere habilidades cuantitativas y cualitativas, como comunicar ideas, influenciar a otros, dar retroalimentación y hacer presentaciones efectivas e informativas. Los profesionales de negocios generalmente necesitan al menos un conocimiento básico de contabilidad, finanzas, mercadotecnia, recursos humanos y tecnología de la información, muchos a menudo se especializan en un área de práctica.

Las personas que tienen éxito en los negocios también deben ser comunicadores claros y efectivos. La administración de empresas con frecuencia requiere trabajar en equipos y en proyectos de colaboración. Manejar la carga de trabajo es solo una parte del desafío: ser un miembro del equipo con el que sus compañeros y supervisores pueden contar es una parte crucial del éxito empresarial. Por eso a continuación se presentan algunas definiciones de distintos autores.

Torres y Mejía (2013) afirman que:

La administración abarca todos los deberes y funciones que corresponden a la iniciación de una empresa, su financiación, el establecimiento de todas las políticas principales, la provisión de todo el equipo necesario, la definición de la forma general de organización bajo la cual la empresa debe operar y la selección de los principales funcionarios. Todas sus tareas se centran en planificar y guiar las operaciones que están sucediendo en la empresa. (p.114)

Adicionalmente, Robbins y Coulter (2014) ofrecen una definición más elaborada de administración. Ellos definen la administración como un proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar, realizado para determinar y lograr los objetivos mediante el uso de personas y otros recursos. Según esta definición, la administración es un proceso, una forma sistemática de hacer las cosas.

. Es de alta importancia tener claro los componentes de la administración, puesto que de ello depende que se puedan mejorar los procesos administrativos y realizar una planificación estratégica eficiente que se ajuste a las necesidades de la empresa.

Etapas del proceso administrativo

En esta sección se establecen los conceptos básicos de los componentes de la administración, en resumen, estos componentes son los siguientes: Planificar, organizar, dirigir y controlar. Se los ilustra en la siguiente figura:

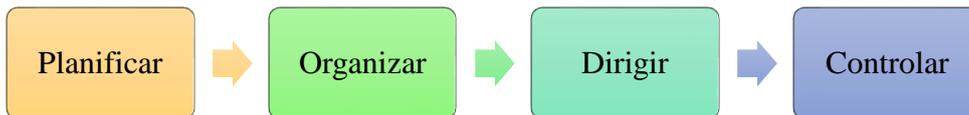


Figura 1. Componentes de la administración
Fuente: Robbins, DeCenzo, & Coulter, (2017).

Planificar: La planificación es la más fundamental y la más generalizada de todas las funciones de administración. Si las personas que trabajan en grupos deben desempeñarse eficazmente, deben saber de antemano lo que se debe hacer, qué actividades deben realizar para hacer lo que se debe hacer y cuándo se debe hacer. La planificación se refiere a qué, cómo y cuándo de rendimiento. Está decidiendo en el presente sobre los objetivos futuros y los cursos de acción para su consecución (Robbins, DeCenzo, & Coulter, 2017).

Por lo tanto, implica la determinación de objetivos a corto y largo plazo; desarrollo de estrategias y cursos de acciones a seguir para el logro de estos objetivos; y; formulación de políticas, procedimientos y reglas, etc., para la implementación de estrategias y planes. Los objetivos organizacionales son establecidos por la alta gerencia en el contexto de su propósito y misiones básicas, pronósticos comerciales y recursos disponibles y potenciales. Estos objetivos son tanto de largo como de corto alcance.

Los objetivos se dividen en, departamentales, seccionales e individuales. Esto es seguido por el desarrollo de estrategias y cursos de acción a seguir en varios niveles de gestión y en varios segmentos de la organización. Las

políticas, los procedimientos y las reglas proporcionan el marco de la toma de decisiones, y el método y el orden para la elaboración e implementación de estas decisiones (Álvarez, 2018).

Cada gerente realiza todas estas funciones de planificación o contribuye a su rendimiento. En algunas organizaciones, particularmente aquellas que son tradicionalmente administradas y las pequeñas, la planificación a menudo no es hecho de manera deliberada y sistemática, pero todavía está hecho. La planificación es, por lo tanto, la función más básica de la administración. Se realiza en todo tipo de organizaciones por todos los gerentes en todos los niveles de jerarquía.

Robbins y Coulter (2014) afirman:

Organizar: la organización implica la identificación de actividades requeridas para el logro de los objetivos de la empresa y la implementación de los planes; agrupación de actividades en trabajos; asignación de estos trabajos y actividades a departamentos y personas; delegación de responsabilidad y autoridad para el desempeño, y provisión para la coordinación vertical y horizontal de actividades. Cada gerente debe decidir qué actividades deben emprenderse en su departamento o sección para el logro de los objetivos que se le han confiado. (p.330)

Una vez identificadas las actividades, se tiene que agrupar actividades idénticas o similares para crear empleos, asignar estos trabajos o grupos de actividades a los subordinados, delegar autoridad a ellos para tomar decisiones e iniciar acciones para llevar a cabo estas actividades. Organizar implica las siguientes funciones: (a) identificación de actividades requeridas para el logro de objetivos y la implementación de planes. (b) Agrupar las actividades para crear trabajos autónomos. (c) Asignación de trabajos a empleados. (d) Delegación de autoridad para permitirles realizar sus trabajos (Robbins, DeCenzo, & Coulter, 2017).

Organizar es, por lo tanto, el proceso básico de combinar e integrar recursos humanos, físicos y financieros en interrelaciones productivas para el logro de los objetivos empresariales. Su objetivo es combinar a los empleados y las tareas interrelacionadas de manera ordenada para que el trabajo organizacional se realice de manera coordinada, y todos los esfuerzos y actividades se unan en la dirección de metas organizacionales.

Dirigir: Dirección es la función de guiar a los empleados a desempeñarse de manera eficiente y contribuir de manera óptima al logro de los objetivos de la organización. Los trabajos asignados a los subordinados tienen que explicarse y aclararse, se les debe proporcionar orientación en el desempeño laboral y deben estar motivados para contribuir con su rendimiento óptimo y entusiasmo. La función de dirigir implica, por lo tanto, las siguientes funciones secundarias: comunicación, motivación y liderazgo (Koontz & Weihrich, 2012).

Controlar: Controlar es la función de asegurar que los desempeños divisionales, departamentales, seccionales e individuales sean consistentes con los objetivos y metas predeterminados. Desviaciones desde los objetivos y planes deben identificarse e investigarse, y tomarse medidas correctivas. Las desviaciones de los planes y objetivos proporcionan retroalimentación a los gerentes y a todos los demás procesos de gestión incluida la planificación, organización y dirección se revisan continuamente y se modifican, cuando sea necesario (Daft, 2013).

Controlar implica que los objetivos, metas y estándares de desempeño existen y son conocidos por los empleados y sus superiores. También implica una organización flexible y dinámica que permitirá cambios en objetivos, planes, programas, estrategias, políticas, diseño organizacional, políticas y prácticas de personal, estilo de liderazgo, sistema de comunicación, etc., ya que no es raro que los empleados no logren estándares predeterminados debido a defectos o deficiencias en cualquiera

o más de las dimensiones anteriores de gestión. Por lo tanto, controlar implica el siguiente proceso (Robbins & Coulter, 2014):

- (a) Medición del rendimiento contra objetivos predeterminados.
- (b) Identificación de desviaciones de estos objetivos.
- (c) Acción correctiva para rectificar las desviaciones.

Se puede señalar que la administración es un proceso integral y es difícil poner sus funciones ordenadamente en cajas separadas. Las funciones de administración tienden a unirse, y a veces es difícil separar una de la otra. Por ejemplo, cuando un gerente de producción está discutiendo problemas de trabajo con uno de sus subordinados, es difícil decir si está guiando, desarrollando o comunicándose, o haciendo todas estas cosas simultáneamente. Además, los gerentes a menudo realizan más de una función simultáneamente.

Estrategia de la unidad de negocios

Dependiendo del alcance y la complejidad del negocio, el siguiente paso es desarrollar una o múltiples estrategias para los elementos del negocio. Esos elementos incluyen el negocio en general, cada división operativa de la empresa y cada área funcional clave. Entonces, habrá una declaración estratégica de división y declaraciones estratégicas funcionales. Las funciones pueden ser fabricación, marketing, logística o cadena de suministro, recurso humano u otras funciones importantes para el éxito del negocio (Álvarez, 2018).

La redacción de una declaración estratégica de unidad de negocio efectiva se enfoca en la creatividad y la diferenciación más que en el proceso. Está desarrollado y escrito en torno a los elementos intuitivos y diferenciadores del negocio. La estrategia de la unidad de negocio debe tomar en cuenta tanto la alineación de la misión y de visión con las necesidades del cliente o del consumidor y la diferenciación en comparación con la posición

estratégica de la competencia. Los elementos de singularidad y de valor agregado son importantes para el producto final de la declaración estratégica (Álvarez, 2018).

Evaluación

El proceso de evaluación debe ser constante y continuo. Proporciona un chequeo clínico del progreso del negocio en comparación con el plan de negocios a corto plazo y el plan estratégico a largo plazo. El proceso de evaluación proporciona un marco de tiempo para determinar si se cumplen los objetivos establecidos. Además, el proceso de evaluación proporciona un tiempo para determinar si los resultados siguen siendo significativos y si se suman a los objetivos de mejora continua para la empresa.

Durante el proceso de evaluación, debe haber una medición continua de las circunstancias tanto dentro como fuera de la empresa. Los cambios significativos en las condiciones o en el rendimiento indican la necesidad de considerar adaptación al plan comercial a corto plazo para dirigir el negocio hacia atrás en el curso establecido por el plan estratégico. Cualquier cambio a corto plazo aún debe cumplir con los parámetros del plan estratégico a largo plazo (Valencia & García, 2007).

Es vital considerar que los cambios en el Plan normalmente son impulsados solo por cambios significativos en las condiciones externas o internas identificadas en el proceso de planificación estratégica o por alguna condición material nueva en el entorno comercial. Menor o insignificante los cambios en el mercado generalmente se pueden abordar mediante cambios en el corto plazo.

Procedimiento

Por otra parte, el procedimiento hace referencia a las secuencias definidas de una serie de actividades o acciones que tienen un punto de inicio y fin,

el cual se debe seguir en el orden establecido para realizar las tareas de una manera correcta. En otras palabras, los procedimientos es una forma específica para llevar a cabo las actividades y obtener resultados enfocados a las metas y objetivos de la empresa.

Los procedimientos están relacionados con los flujogramas y fueron introducidos en 1921 por Frank Gilbreth en la Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (ASME), en tal sentido, un manual de procedimientos es un instrumento de gestión administrativa que coadyuva a realizar de una manera eficiente las actividades de la empresa. Esto consiste en seguir ciertas etapas secuenciales que se requieren aplicar disciplinadamente para completar una tarea particular con la finalidad de asegurar que los procedimientos sean cada vez mejores. (Guashpa, 2017)

Los procedimientos normalmente se representan gráficamente y es conocido como flujograma, el cual, utiliza simbologías que transmiten un significado lógico y secuencial, en otras palabras, el flujograma es un diagrama que expresa las operaciones cronológicamente y en la actualidad son muy considerados en las empresas como uno de los principales instrumentos para realizar cualquier método (Chillogallo, 2017)

Entre los símbolos que representan el flujograma de procesos son los siguientes:

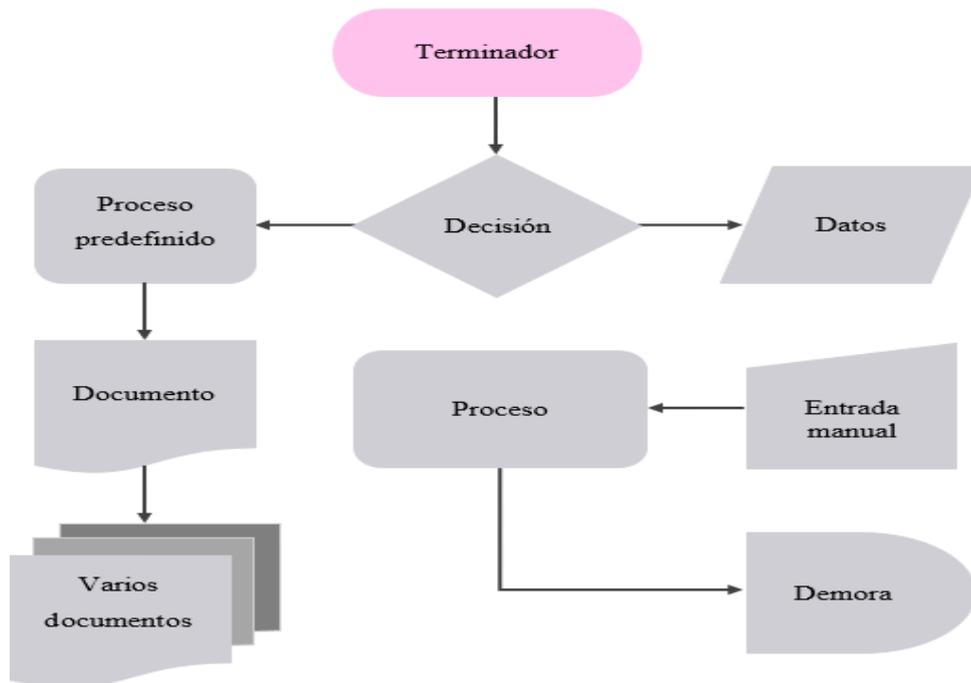


Figura 2 Aspectos a considerar en el mapa de procesos

Fuente: Extraído de <https://www.lucidchart.com/pages/es/como-crear-un-mapa-de-procesos>

Autor: (Lucidchart, 2021)

La diferencia entre ambos

El proceso es el compendio de etapas, eventos o actividades necesarias para obtener un resultado, mientras que, el procedimiento se va a implementar para llevar a cabo un proceso. Es decir, el proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que se llevan a cabo para generar un resultado o producto o llegar a un objetivo en específico; el proceso tiene relación con el procedimiento ya que, este último está compuesto por pasos claros y objetivos que deben seguirse para completar la tarea. Su diferencia es que el proceso se compone de actividades generales para lograr un objetivo, mientras que, los procedimientos son pasos puntuales que se deben seguir para completar la tarea.

Atención al cliente

La atención al cliente es el proceso de garantizar la satisfacción del cliente con un producto o servicio. A menudo, el servicio al cliente se lleva a cabo mientras se realiza una transacción para el cliente, como hacer una venta o devolver un artículo. El servicio al cliente puede tomar la forma de una interacción en persona, una llamada telefónica, sistemas de autoservicio o por otros medios.

La atención al cliente es el acto de atender las necesidades del cliente brindando y entregando un servicio profesional, útil, de alta calidad y asistencia antes, durante y después de que se cumplan los requisitos del cliente. El servicio al cliente satisface las necesidades y deseos de cualquier cliente. Algunas características del buen servicio al cliente incluyen la actitud del trabajador. (Reinares, 2017, pág. 14)

La administración de la relación con el cliente (CRM) se refiere a los principios, prácticas y directrices que una organización sigue cuando interactúa con sus clientes. Desde el punto de vista de la organización, toda esta relación abarca las interacciones directas con los clientes, como los procesos relacionados con las ventas y el servicio, y la previsión y el análisis de las tendencias y los comportamientos de los clientes. (Valle, 2015, pág. 17)

Está disponible por correo electrónico, web, mensaje de texto y redes sociales. Muchas compañías también ofrecen soporte de autoservicio, por lo que los clientes pueden encontrar sus propias respuestas en cualquier momento del día o de la noche. La atención al cliente es más que solo brindar respuestas; es una parte importante de la promesa que su marca hace a sus clientes.

Por otra parte, las teorías y modelos de servicio al cliente tratan de atraer clientes y mantenerlos en su negocio. La clave para apuntar en este caso es la lealtad. Aunque esto se llama teoría del cliente, es más práctica que

la mayoría de las teorías propuestas, porque esta teoría es práctica. Sin comprender los principios del servicio al cliente de una manera íntima, su negocio no podrá sobrevivir. En el mundo contemporáneo, nadie quiere hacer negocios con una empresa que parece no tener en cuenta a sus clientes, sus preocupaciones o su comodidad (Pincay, 2020).

Con relación a los elementos del servicio al cliente, se puede decir que la satisfacción y la lealtad del cliente son la base del servicio al cliente. De hecho, se puede argumentar que los dos son sinónimos de servicio al cliente. En última instancia, las teorías relacionadas con la satisfacción del cliente contribuyen a las teorías que tratan sobre la lealtad del cliente. Estos son los principales eslabones de una cadena. Cuando brinda un buen servicio al cliente a sus empleados, su negocio conduce a su satisfacción. A su vez, la satisfacción del cliente conduce a la fidelización del cliente.

Si bien los elementos del servicio al cliente son de lo que se trata (definen en su esencia). Mientras tanto, las características del servicio al cliente son las cosas por las que reconocemos un buen servicio al cliente (Solórzano & Aceves, 2017). Estas son también las cosas por las que las empresas se aseguran de brindar un buen servicio al cliente. En última instancia, hay cinco características del servicio al cliente que conducen a la satisfacción del cliente (Monroy & Urcádiz, 2018).

Confiabilidad en los servicios de la firma: Cuales quiera que sean los servicios que la firma ofrezca, ya sea como su oferta principal o como un bono sobre los productos vendidos por la firma, debería poder realizar esos servicios de manera confiable. Tome una empresa de comercio electrónico, Es probable que dicha empresa incluya la entrega como un servicio que viene con la compra de los productos del servicio. Es importante que la empresa se asegure que su servicio de entrega sea confiable.

Flexibilidad: una empresa debe poder responder, no solo a los cambios de la industria y las condiciones generales del mercado, sino también a las necesidades cambiantes del cliente. Es solo respondiendo al cliente que una empresa puede ser lo suficientemente flexible como para mantenerse a flote en cualquier tipo de atmósfera económica.

Confianza: Para que el cliente confíe plenamente en la empresa, debe estar seguro de que la empresa satisfará sus necesidades de manera constante. El cliente necesita sentir que la empresa le dará lo que necesita cuando lo necesita y cómo lo necesita. Esta es la base de la confianza que hace que un cliente se sienta cómodo haciendo negocios repetidos con una empresa.

Empatía: la empresa debe intentar ponerse en el lugar de sus clientes con la mayor frecuencia posible. Solo mediante la práctica de la empatía con los clientes, una empresa puede construir vínculos y relaciones duraderas con sus clientes. Entonces, la empresa se convertirá en una pequeña familia, en la que el cliente y la empresa se llevan bien juntos y se convertirán en "socios" rentables entre sí.

Estética: Son muchos los aspectos tangibles que la firma debe cuidar, para que pueda atraer al cliente. Estos incluyen cómo se ve el logotipo, el tamaño del logotipo, la fuente y cualquier otro elemento de diseño, cómo se ve el frente de la tienda y la atmósfera dentro de la tienda, debe enfatizar lo que la firma considere su personalidad única. La firma siempre debe crear un ambiente acogedor, que muchos creen que está en declive en nuestras relaciones sociales.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es el mejor indicador de la probabilidad de que un cliente haga una compra en el futuro. Pedir a los clientes que califiquen su satisfacción en una escala del 1 al 10 es una buena forma de ver si se convertirán en clientes habituales o incluso en defensores. Cualquier cliente

que le otorgue una calificación de 7 o más se puede considerar satisfecho, y puede esperar con seguridad que regresen y realicen compras repetidas.

En un mercado competitivo donde las empresas compiten por los clientes y así ver quien perdura en la mente del consumidor; la satisfacción del cliente se ve como un elemento diferenciador clave, las empresas que tienen éxito en el entorno antes mencionado son las que hacen de la satisfacción del cliente un elemento clave de su estrategia comercial, ganando así una ventaja competitiva frente a otras empresas. (Bernal, 2014, pág. 11)

La satisfacción del cliente juega un papel importante en una empresa, compañía o negocio, puesto que no solo es el indicador líder para medir la fidelización, identificar a los usuarios insatisfechos, reducir el abandono y aumentar los ingresos que son las características más conocidas o los beneficios más comunes que entrega la satisfacción del consumidor a la empresa; también es un punto clave de diferenciación que lo ayuda a atraer nuevos nichos de mercados en entornos comerciales competitivos.

Medición de la eficiencia

Medir la eficiencia productiva del sector es importante tanto para los expertos prácticos como para los responsables de la política económica. "Si la planificación económica debe preocuparse por industrias prácticas, es importante saber hasta qué punto se puede esperar que una industria determinada aumente su producción simplemente aumentando su eficiencia, sin absorber más recursos" (Rescala, 2019).

Definición matemática de eficiencia

La medición de la eficiencia es un concepto ampliamente utilizado en economía. Eficiencia económica (o global) expresada como una combinación de eficiencias técnicas y de asignación (o de precio). La eficiencia técnica es la capacidad del agricultor para obtener el máximo

rendimiento de un conjunto dado de insumos, mientras que la eficiencia en la asignación mide la capacidad del agricultor para utilizar los insumos en proporciones óptimas, dados sus precios de insumos y tecnología. Ha habido varios métodos para medir la eficiencia; los métodos generalmente utilizados son el análisis envolvente de datos (DEA) y el análisis de frontera estocástica (SFA), que involucran programación matemática y métodos econométricos, respectivamente (Rescala, 2019).

Los modelos orientados a insumos y productos estiman la misma frontera e identifican el mismo conjunto de empresas como eficientes, la diferencia son las medidas de eficiencia asociadas con las empresas ineficientes que pueden diferir entre los dos métodos. En la práctica, no se conoce la isocuanta eficiente, los investigadores deben estimarla a partir de los datos de la muestra utilizando diferentes tipos de análisis. Estos se presentarán en las siguientes secciones. Estos análisis son el análisis envolvente de datos no paramétrico y el análisis de frontera estocástica paramétrica (Rescala, 2019).

Competitividad Empresarial

La competitividad empresarial está formada por un equipo directivo con aptitudes y capacidades como dinamismo, actualizado, abierto al cambio organizativo y tecnológico, y consciente de la necesidad de considerar a los miembros de la empresa como un recurso de primer orden del cual se debe dar todas las consideraciones y excelente trato, cumpliendo con sus derechos. Pero eso es causante de costos en la empresa cuando son demasiados y puede ser los puntos débiles (Leyva, Carvazos, & Espejel, 2017, pág. 3).

El resultado en el estudio marcó un proceso de análisis empírico que demostraron la calidad de la información es el inicio o principio de mayor importancia para la satisfacción del usuario y para la utilidad de los SI. No obstante, se considera los tres elementos de la calidad (información, sistema y servicio) este elemento se determina y engloba como un todo,

que ocasionan en la satisfacción y la utilidad para los usuarios puede ser considerada de sustancial a moderada, lo cual permite inferir que más apoyo por parte de la dirección organización a las dimensiones de calidad de los sistemas de información (Abrego, Sánchez, & Medina, 2016, pág. 14).

Clima Organizacional

El ambiente donde se reflejó las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, la percepción que tienen las personas, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de la organización (Pérez, 2013, pág. 5).

Para Letwin y Stringer el clima organizacional en el caso del enfoque de síntesis y desde el punto de vista estructural, lo definieron como el efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de las personas que trabajan en una organización dada. (Pérez, 2013, pág. 5)

Importancia del Clima Organizacional

En la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización (Pérez, 2013, pág. 1).

Debido a q estos cambios son fundamentales para mejorar los procesos de gestión de calidad de cada compañía, también considerada a la sociedad como uno de los factores más importantes y limitantes para el desempeño de cada organización y el cual aumenta o disminuye según el entorno con el que interaccione.

Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución (Pérez, 2013, pág. 3).

Componentes del Clima Organizacional

Según Letwin y Stringer, quienes fueron los primeros en plantear que en el clima organizacional había que tener en cuenta nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la operación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización (Pérez, 2013, pág. 5).

Capital humano

El capital humano debe ser considerado más que un simple recurso estratégico para formar una organización, sino que estos deben ser visto como un diamante que debe ser pulido y motivado para aprovechar al máximo el potencial que cada empleado puede aportar con una correcta estimulación, ya sea de forma individual o colectiva para fortalecimiento de la empresa (Martín, Segredo, & Perdomo, 2013, pág. 6).

La dirección moderna identificó a la gestión del capital humano como un elemento esencial dentro de la organización, actualmente cuenta con herramientas que permiten el crecimiento personal, la autoestima, la comunicación asertiva dentro de la institución, en vista de aprovechar ese potencial que existe y le da vida para mantener motivado al capital humano y lograr que esté plenamente identificado con la institución, con su trabajo y garantizar la productividad, la creatividad, la responsabilidad y la calidad, lo que se trasmite al interior y exterior de la institución (Martín, Segredo, & Perdomo, 2013, pág. 6).

Cultura organizacional

Schein (1988) definió la cultura organizacional como el modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse a sus problemas de adaptación externa e integración interna y que han ejercido la suficiente influencia para ser consideradas válidas y, en consecuencia, para ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (Naranjo & Calderon, 2015, pág. 5).

Por su parte, el Desarrollo Organizacional buscó lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos para mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos y el desarrollo de los equipos humanos para una conducción exitosa. (Martín Linares, Segredo, & Perdomo Victoria, 2013, pág. 4).

Importancia de la cultura organizacional

Según Hartmann (2006); Naranjo, Jiménez y Sanz (2012) al relacionar la cultura organizacional con la innovación, indicaron que es importante que toda empresa cambie de estrategias no solo para sus productos, servicios o publicidades, sino su ambiente laboral interno; el cual debe ser algo fundamental para el desarrollo y progreso no solo de la organización, sino para las personas que forman parte de ella; debido que al crear una buena cultura organizacional los empleados se sentirán más comprometidos y motivados con el desarrollo de sus obligaciones o responsabilidades asignadas. (Naranjo & Calderon, 2015, pág. 2).

De acuerdo con Hofstede (1991), al hablar de la importancia de implementar la cultura organizacional expresó que si se desea intervenir la cultura no se debe hacer ni desde lo subyacente ni desde lo valorativo, sino que se debe hacer desde las prácticas, puesto que a nivel organizativo muchas diferencias culturales se explican mejor por las prácticas que por los valores compartidos. (Naranjo & Calderon, 2015, pág. 3).

La cultura organizacional como sistema de creencias, valores, actitudes, conductas, comportamientos, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, que se desarrollan dentro de una organización tiene el fin de dar cumplimiento a la misión y visión en su interacción con la sociedad en un momento dado. Esa cultura debe apoyar y tiene como base el trabajo en equipo, el que se debe entender y comprender como el trabajo fusionado de todos los miembros de la organización como un todo, para el logro de los objetivos propuestos en la institución. Hacer esto factible implicó tanto la participación como el compromiso con los principios y valores de los cuales forman parte activa (Martín, Segredo, & Perdomo, 2013, pág. 5).

Procesos

Según Guashpa (2017) “Los procesos son un conjunto de acciones sistemáticas dirigidas al logro de objetivos” (pág. 18). En tal sentido la organización de las actividades es parte fundamental de toda empresa, y es por esto que se requiere de un proceso adecuado que aplique el orden necesario para cada uno de los departamentos, estos procesos suman al éxito de la empresa en varios aspectos y se caracterizan por ser de manera general que conectan la relación entre varios departamentos.

En otras palabras, la función que tienen los procesos es de interactuar entre varios elementos de entrada para transformarlos en resultados, por ejemplo, el proceso de contabilidad, logística. RR.HH. compras, entre otros que forman de manera íntegra el valor final de la empresa hacia el cliente, y que es de gran relevancia conocer y comprender la función que tienen cada uno de ellos. Por esta razón, la organización y constancia de son dos aspectos que permite a la empresa definir el rol que debe tomar cada departamento y empleado

La clasificación de procesos se debe realizar en dependencia de la contribución que realiza la actividad de la empresa y según autores que estudian esta ciencia se determinan procesos estratégicos, procesos claves, procesos de apoyo y procesos de soporte, en tal sentido cada uno de ellos conllevan a una visualización más clara de los objetivos que se quieren alcanzar. Cabe indicar, que los procesos se reflejan en un mapa de procesos que permite elaborar un esquema general, responder al desarrollo de mejora, y elaborar un excelente guía para el diseño de la estructura organizacional. (Medina, Hernández, Nogueira, & Comas, 2018)

El mapa de proceso es una representación gráfica que permite organizar e interrelacionar todos los procesos que realiza una organización, además permite que la información sea visible para todos. El mapa de procesos también es conocido como diagrama de flujos y al diseñarlo se podrá contar

con una mejor apreciación y comprensión de las áreas que tiene la empresa y cómo funcionan secuencialmente en conjunto.

Como se mencionó en el párrafo anterior, el mapa de procesos es una representación gráfica que sirve como herramienta para organizar e interrelacionar las actividades de una organización, el mismo puede elaborarse considerando los siguientes aspectos:



Figura 3 Aspectos a considerar en el mapa de procesos
Autor: (Guashpa, 2017)

2.3 Antecedentes Referenciales

Según Vera Rodríguez (2011), en su trabajo investigativo “Análisis y diseño de Procesos Contables y Administrativos en la Hacienda ‘Bonanza’ con la Finalidad de Determinar su Situación Actual y Posterior Implementación a partir del año 2012.”, cuyo objetivo se enfoca en implementar procesos contables y administrativos en la hacienda “Bonanza” mediante el diseño de un plan de acción que favorezcan la administración técnica. Concluyeron que la organización tenía controles financiero-administrativos que no permitían conocer la situación financiera real de la empresa. Así, Bonanza desaprovechaba todos los beneficios y disponibilidades de recursos que tenían para el momento. Esta es una investigación que demuestra la necesidad de las empresas de mantener procesos contables de acuerdo a normativas vigentes.

Borbor (2013), en su trabajo investigativo “Análisis de los Procesos Administrativos y Contables en la empresa IMPORDAU S.A de la Ciudad de Guayaquil” se enfocaba en analizar los procedimientos administrativos contables y su incidencia en los gastos financieros, mediante la recopilación de datos, aplicando procedimientos y técnicas científicas que permitan obtener información que sirva de base en la toma de decisiones. Concluyó que la organización no delimita las funciones de cada trabajador y que la información no se encuentra actualizada por falta de seguimiento y descentralización de las tareas. Este trabajo resalta la importancia de crear un esquema organizacional que tenga parametrizado cada una de las funciones que debe desarrollarse en las diversas áreas de la compañía. Es necesario promover una buena gestión y control de las tareas a fin de que no se pierda la información del día a día, que es la base para la toma de decisiones acertadas.

Caicedo (2019) en su estudio “Propuesta de mejoramiento del proceso de gestión administrativa para el área de operaciones en la empresa CODESA – caso de Estudio” el cual planteo por objetivo principal fue describir el desarrollo de una propuesta de mejoramiento para el área de Operaciones. Para el alcance de su objetivo se aplicó una metodología de tipo descriptivo, por lo cual aplico técnicas de recolección como el grupo focal con la intención de contestar el objetivo de la investigación.

Los resultados demostraron que, mediante la aplicación de escaneos de diagnóstico y técnicas de análisis adecuadas, es posible encontrar puntos clave para implementar cambios apropiados en los procesos existentes con el fin de mejorar las no conformidades y reconstruir las opiniones de los clientes sobre la organización. Además, la implementación de la propuesta de mejora administrativa es un resultado positivo porque reduce el tiempo necesario para implementar los procesos de Conciliación y Cartera

Para Coaguila (2017) en su investigación denominada “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metal S.A.C.”, la misma que tuvo por objetivo Realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste.

Se concluyó que, los principales los problemas en O&C Metals S.A.C. son tres: error de especificación o productos de mala calidad, tiempos de producción inadecuados (retrasos) y falta de materias primas en momentos críticos. Asimismo, las principales causas de estos problemas identificados son cinco: Planificación inadecuada de las tareas a realizar, falta de procedimientos de trabajo, metodologías inadecuadas de dotación de personal, falta de control a través de indicadores y falta de mantenimiento.

Saltos y Pérez (Saltos, 2020) en su artículo “Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita"” el mismo que busca proponer un modelo de gestión que mejore los procesos del Restaurante la Cañita. A modo de conclusiones demostró que, a día de hoy debido al dinamismo del entorno, las empresas deben buscar la mejora continua para lograr altos niveles de desempeño y calidad, ya que este es el eje estratégico para ser competitivos, posicionarse y sobrevivir, así como un requisito fundamental del producto o servicio en el mercado. De la misma manera se evidencio que, para el sector de alimentos y bebidas existen tres sistemas básicos que aportan al mejoramiento de los procesos: hay tres sistemas clave que ayudan a mejorar los procesos para la industria de alimentos y bebidas: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las normas HACCP y el estándar ISO 22000

Para Peralta y Bermello (2019) en su estudio “Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa reflejos en la ciudad de Guayaquil” cuyo objetivo principal fue proponer un plan para mejorar los procesos administrativos realizados en el almacén de la empresa "Reflejos". Se

concluyó que en la empresa “Reflejos” se ha encontrado oportunidades de mejora que podrían optimizarse, como la gestión de inventarios. Asimismo, la publicidad necesita un cambio de enfoque. Asimismo, se debe mejorar la comercialización de bienes y servicios, así como la oportunidad de dedicar recursos escasos a la producción de bienes y servicios personalizados para la construcción de viviendas de los clientes.

2.4 Fundamentación Legal

A continuación, se muestran las normativas legales establecidas por el Estado, detallando los principales artículos que se convierten en la fundamentación legal para la presente investigación:

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Sección Novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- En este artículo las personas tienen derecho a disponer de los bienes y servicios de óptima calidad y pueden elegirlo con toda libertad, así como una información precisa no engañosa sobre el contenido y características. Esta Ley establecerá los mecanismos en el control de calidad y los procedimientos de la defensa de los consumidores y consumidora, las sanciones serán por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad en los bienes y servicios, por la interrupción de los servicios públicos que fuera ocasionada por fuerza mayor. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

Art. 54.- Aquí las personas o entidades que prestan servicios públicos o que produzcan o comercialicen los bienes de consumo, serán responsable civil y penal por la deficiencia en la prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto. Las personas serán responsables por la mala

práctica de en su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- En este artículo las personas consumidoras podrán constituir en asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos. Para poder realizar el ejercicio de este u otros derechos, nadie podrá ser obligado asociarse. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

Código de Trabajo

El Código de Trabajo (2005) tiene estipulado lo siguiente:

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo, en cuanto a la obligatoriedad del trabajo se conoce que el trabajo es un derecho y un deber social, por lo que es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y leyes (pág. 2)

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado. (pág. 3)

Ley de Compañías

La Ley de Compañías (2017) tiene estipulado lo siguiente:

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil. (pág. 1)

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad. El objeto social de la compañía deberá comprender una sola actividad empresarial. La operación empresarial única a que se refiere el inciso anterior podrá comprender el desarrollo de varias etapas o de varias fases de una misma actividad, vinculadas entre sí o complementarias a ella, siempre que el giro de la compañía quede encuadrado dentro de una sola clasificación económica, como, por ejemplo, la farmacéutica, la naviera, la de medios de comunicación, la agrícola, la minera, la inmobiliaria, la de transporte aéreo, la constructora, la de agencias y representaciones mercantiles, la textil, la pesquera, la de comercialización de artículos o mercancías de determinada rama de la producción, la de comercialización o distribución de productos de consumo masivo, la de tenencia de acciones, la de prestación de una clase determinada de servicios, entre otras. (pág. 2)

Art. 54.- El socio de la compañía en nombre colectivo tendrá las siguientes obligaciones principales: a) Pagar el aporte que hubiere suscrito, en el tiempo y en la forma convenidos; b) No tomar interés en otra compañía que tenga el mismo fin ni hacer operaciones por su propia cuenta, ni por la de terceros, en la misma especie de comercio que hace la compañía, sin previo consentimiento de los demás socios; de hacerlo sin dicho consentimiento, el beneficio será para la compañía y el perjuicio para el socio. Se presume el consentimiento si, preexistiendo ese interés al celebrarse el contrato, era conocido de los otros socios y no se convino expresamente en que cesara; c) Participar en las pérdidas; y, d) Resarcir los daños y perjuicios que hubiere ocasionado a la compañía, en caso de ser excluido. (pág. 17)

Art. 66.- El administrador o administradores comunicarán necesariamente a los comanditarios y demás socios el balance de la compañía, poniéndoles

de manifiesto, durante un plazo que no será inferior de treinta días contados desde la fecha de la comunicación respectiva, los antecedentes y los documentos para comprobarlo y juzgar de las operaciones. El examen de los documentos realizará el comanditario por sí o por delegado debidamente autorizado, en las oficinas de la compañía. (pág. 19)

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto, esto es, constitución simultánea, por convenio entre los que otorguen la escritura; en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones; o mediante el proceso simplificado de constitución por vía electrónica de acuerdo a la regulación que dictará para el efecto la Superintendencia de Compañías y Valores. (pág. 37)

Código de Comercio

El Código de Comercio (2019) tiene estipulado lo siguiente:

Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes. (pág. 3)

Art. 2.- Son comerciantes: a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual; b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y, c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento. (pág. 3)

Art. 3.- Los principios que rigen esta ley son: a) Libertad de actividad comercial; b) Transparencia; c) Buena fe; d) Licitud de la actividad comercial; e) Responsabilidad social y ambiental; f) Comercio justo; g) Equidad de género; h) Solidaridad; i) Identidad cultural; y, j) Respeto a los derechos del consumidor (pág. 4)

Art. 6.- La costumbre mercantil suple el silencio de la ley siempre que los hechos que la constituyan sean uniformes, públicos, generalmente ejecutados en la República del Ecuador, o en una determinada localidad y sean ampliamente conocidos y regularmente observados por las partes en operaciones del mismo tipo en el tráfico mercantil del que se trate por el plazo mínimo de cinco años. La existencia de una costumbre mercantil, así como el cumplimiento de los requisitos descritos en el inciso anterior deberán ser aprobados por quien los invoca. Sin embargo, cuando se pretenda probar con testigos, estos deberán ser por lo menos cinco comerciantes idóneos inscritos en el Registro Mercantil, que den cuenta razonada de los hechos y de los requisitos respectivos; y cuando se aduzcan como prueba dos decisiones judiciales definitivas, se requerirá que éstas hayan sido expedidas dentro de los 5 años anteriores al hecho controvertido. (pág. 4)

Art. 9.- Por mercadería o mercancía, para fines de los actos u operaciones a las que se refiere este Código se entiende todo bien mueble, material o inmaterial, que pueda ser objeto de actos jurídicos mercantiles. En lo que atañe a inmuebles, se estará a lo dispuesto por este Código para cada tipo de contrato. (pág. 5)

Art. 12.- Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en cualquiera de los siguientes casos: a) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto al público; o, b) Cuando se anuncie al público como comerciante o mediante la oferta de bienes o servicios, por cualquier medio. (pág. 6)

2.5 Variables conceptuales de la investigación

Variable independiente: Procesos administrativos

Se concibe como el conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso con el que cuenta una empresa de

manera correcta, rápida y eficiente. Dicho de otra manera, son las tareas de oficina necesarias para que una empresa siga funcionando. Los procesos administrativos incluyen recursos humanos, marketing y contabilidad. Básicamente, cualquier cosa que implique la gestión de la información que respalda a una empresa es un proceso administrativo (Yamith, 2018).

Variable dependiente: Atención al cliente

El servicio al cliente es el acto de apoyar y defender a los clientes en su descubrimiento, uso, optimización y resolución de problemas de un producto o servicio. También son los procesos los que apoyan a los equipos para que suceda un buen servicio al cliente. El objetivo del servicio al cliente es fomentar relaciones duraderas con los clientes (Gálvez & Vargas, 2018).

2.6 Definiciones Conceptuales

Toma de decisiones: Como cualquier empresa u organización, la toma de decisiones es muy importante y se la realiza cada vez que sea necesario, siempre y cuando se haya llevado a cabo un análisis financiero en el cual indique que la empresa debería considerar una nueva toma de decisiones para el mejoramiento, solución o prevención del mismo, existen diversos factores que pueden llevar hasta este punto, entre ellos, los más representativos son los cambios políticos, legales, naturales, financieros, entre otros (Arias, Vallejo, & Ibarra , 2020, pág. 3).

Valor agregado: En su proceso de crear valor se encargan de coordinar, controlar, dirigir procesos de elaboración de productos con un mayor nivel de valor agregado, para que mejore la capacidad de diferenciación y, sobre todo, tengan un menor nivel de volatilidad en los precios (Mogro, Yambay, Guerrero, & Paltán, 2020).

Eficacia

La eficacia está enfocada directamente en los resultados, hacer las cosas bien, alcanzar los objetivos, optimizar el uso de sus recursos y proporcionar eficacia a los resultados, es decir, se encarga de cumplir correctamente con las metas establecidas. (Rojas, Ludy, & Valencia, 2017, pág. 11)

Eficiencia: Es la capacidad para disponer de algo o de alguien que permite conseguir un determinado efecto, en este sentido, la eficiencia mide la capacidad y cualidad de acción de una persona o sistema ante una actividad, con la prioridad de conseguir mejores resultados optimizando recursos (Lescano, Mena, & Méndez, 2016, pág. 570).

Efectividad: La efectividad es algo subjetivo, ya que algunas personas pueden asegurar haber adoptado un método efectivo para llegar al objetivo, sin embargo, no todas se dirigen por un mismo método, y esta tiene relación directa con los resultados previstos y no previstos. En otras palabras, es la unión de la eficacia y la eficiencia, teniendo esta la capacidad para conseguir el resultado que se busca. (Lescano, Mena, & Méndez, 2016, pág. 575)

Gestión empresarial: Es el acto de unir a las personas para utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos disponibles para lograr las metas y los objetivos esperados. Dado que las organizaciones pueden verse como sistemas, la gestión también se puede definir como comportamiento humano, incluido el diseño, para facilitar la producción de resultados útiles del sistema. Esta vista abre oportunidades para administrarse a sí mismo, que es un requisito previo para intentar administrar a otros. La gestión es un campo en rápido desarrollo. Incluso ahora, las nuevas empresas de todo el mundo todavía están probando métodos nuevos e innovadores para comprender cómo ajustar los recursos, cómo tomar decisiones y qué métodos de gestión (o la falta de métodos de gestión) pueden producir la mejor cultura de crecimiento. Para la administración, este es un momento interesante y el experimento es continuo (Suárez, 2018).

Sistemas de Información: es una red integrada y coordinada de componentes, que se combinan para convertir los datos en un conjunto útil

de información. Cualquier cantidad de datos con valores o hechos básicos no sirve de nada hasta que se organizan en una base de datos y se analizan en información reveladora que pueda responder preguntas o resolver problemas. Un sistema de información es aquella unidad que consta de personas, procesos, máquinas y tecnología de la información que organiza y analiza los datos para producir, distribuir y procesar información (OPS, 2021).

Planificación estratégica: es el arte de crear estrategias comerciales específicas, implementarlas y evaluar los resultados de la ejecución del plan, con respecto a las metas o deseos generales a largo plazo de una empresa. Es un concepto que se centra en la integración de varios departamentos (como contabilidad y finanzas, marketing y recursos humanos) dentro de una empresa para lograr sus objetivos estratégicos. El término planificación estratégica es esencialmente sinónimo de gestión estratégica. El concepto de planificación estratégica se hizo popular originalmente en las décadas de 1950 y 1960, y gozó de aceptación en el mundo empresarial hasta la década de 1980, cuando cayó en desgracia. Sin embargo, el entusiasmo por la planificación empresarial estratégica se reavivó en la década de 1990 y la planificación estratégica sigue siendo relevante en los negocios modernos (Amboya & Muñoz, 2018).

Competitividad: se concibe como la capacidad demostrada para diseñar, producir y comercializar una oferta que satisfaga completa, única y continuamente las necesidades de los segmentos de mercado específicos, mientras se conecta y extrae recursos del entorno empresarial. y lograr un retorno sostenible de los recursos empleados. La importancia de la competitividad para impulsar la supervivencia, el crecimiento y el comercio de las empresas la convierte en un elemento clave del desarrollo económico. Por esta razón, el ITC ha desarrollado un marco analítico para comprender la competitividad de las empresas y cómo se puede mejorar con el tiempo. Se compone de tres pilares que impulsan

la capacidad de ser competitivo en tres niveles de la economía (Satán, 2018).

Desarrollo organizacional: es un campo emergente de erudición y práctica que apoya la efectividad y vitalidad en organizaciones y comunidades. Los elementos de DO se pueden encontrar en varios campos, desde Recursos Humanos hasta Tecnología de la Información. El desarrollo organizacional está guiado por valores sólidos como el humanístico, en toda la organización, basado en la investigación y colaborativo, centrado en el desarrollo, orientado a los sistemas y basado en la investigación y la evidencia (Tormen, 2019).

Comunicación organizacional: se define como el envío y recepción de mensajes entre individuos interrelacionados dentro de un entorno o entorno particular para lograr objetivos individuales y comunes. La comunicación organizacional es altamente contextual y culturalmente dependiente. Los individuos de las organizaciones transmiten mensajes a través de canales cara a cara, escritos y mediados (Chancay, 2020).

Dirección administrativa: una de las etapas más importantes del proceso administrativo, en la que se aplica el conocimiento adquirido para llevar a cabo una toma de decisiones pertinentes. Por tanto, la dirección administrativa es una labor complicada y de alta responsabilidad, que generalmente llevan a cabo gerentes y otras figuras de liderazgo y autoridad dentro de las organizaciones, y que tiene como objetivo garantizar que los objetivos trazados de antemano se cumplan (Aldana, 2019).

Control administrativo: una de las medidas de control que toma en consideración la capacitación, el procedimiento, la política o los diseños de turnos que reducen la amenaza de un peligro para un individuo. Se cree que los controles administrativos generalmente cambian el comportamiento de las personas en lugar de eliminar el peligro real o proporcionar equipo de protección personal (PPE).

Los controles administrativos ocupan el cuarto lugar en la jerarquía más amplia de controles de peligros, que clasifica la efectividad y eficiencia de los controles de peligros y es más efectivo que el PPE porque implican alguna forma de planificación previa y evitación, mientras que el PPE solo sirve como una barrera final entre el peligro y el trabajador. Los controles administrativos son los segundos más bajos porque requieren que los trabajadores o empleadores piensen activamente o cumplan con las regulaciones y no ofrecen soluciones permanentes a los problemas.

Los controles administrativos enfatizan la mejora de la seguridad a través de la implementación de políticas, prácticas y procedimientos que gobiernan el comportamiento de los trabajadores, también son vistos como una forma de gestión de seguridad continua mediada por humanos (Vargas & Zapata, 2019).

planificación administrativa: está involucrado en una amplia gama de actividades, tanto estratégicas como tácticas, para ayudar a la EVP en el desempeño de sus funciones como directora de operaciones de la Universidad. Los miembros del equipo facilitan la colaboración entre organizaciones; liderar proyectos a nivel universitario; evaluar oportunidades para refinar los servicios; realizar revisiones de funciones, incluida la reorganización de unidades administrativas; e implementar iniciativas administrativas. Ayudan al EVP a actuar sobre los acuerdos y compromisos, y garantizan que la oficina brinde servicio a una amplia gama de distritos electorales, incluidos fideicomisarios, profesores, personal, estudiantes, ex alumnos, otros miembros de la comunidad y organizaciones externas (Calapiña, Chuquilla, & Toapanta, 2019).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Presentación de la Empresa

Nombre : Motores y tractores S.A

Nombre Comercial : Motrac S.A

Fecha de Constitución: 2 de enero del 2012

Objeto Social : Ayudar al desarrollo y crecimiento del sector agroindustrial, cubriendo todo el territorio nacional para brindar al consumidor final productos y servicios con la más alta tecnología.

RUC : 0992745762001

Motrac S.A se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil en el km 4.5 vía Daule.

Es una empresa dedicada a la venta de maquinaria agrícola e industrial, así como repuestos y mano de obra, cuenta con 230 colaboradores y una de sus actividades es el firme compromiso de impulsar la agricultura y el campo de construcción a nivel nacional. a través de nuestras actividades comerciales para el beneficio de miles de familias ecuatorianas.

3.1.1 Misión

Brindar soluciones al productor ecuatoriano, proporcionando productos y servicios de la más alta tecnología y calidad, con foco en el aumento del rendimiento y la continuidad operacional. Lo hacemos con un equipo de trabajo eficiente y comprometido para lograr beneficios a nuestros clientes y a nuestra gente.

3.1.2 Visión

Mantener el liderazgo de John Deere en el mercado ecuatoriano, procurando una mejora continua, siendo nuestras fortalezas la formación de un equipo de trabajo altamente capacitado y alineado a los valores de la empresa y a la calidad de los productos y servicios que ofrecemos.

3.1.3 Valores

Integridad : Decir la verdad, cumplir con lo prometido y tratar a los demás con justicia y respeto.

Calidad : Entregar el valor que los clientes, empleados, accionistas y otros socios comerciales esperan, cada vez que interactuemos con ellos.

Innovación : Crear, buscar y desarrollar productos y servicios a la vanguardia internacional, con el objeto de transformar a nuestro país en potencia agroindustrial.

Compromiso: Satisfacer las expectativas de nuestros clientes a tiempo, generando relaciones de conveniencia mutua a largo plazo.

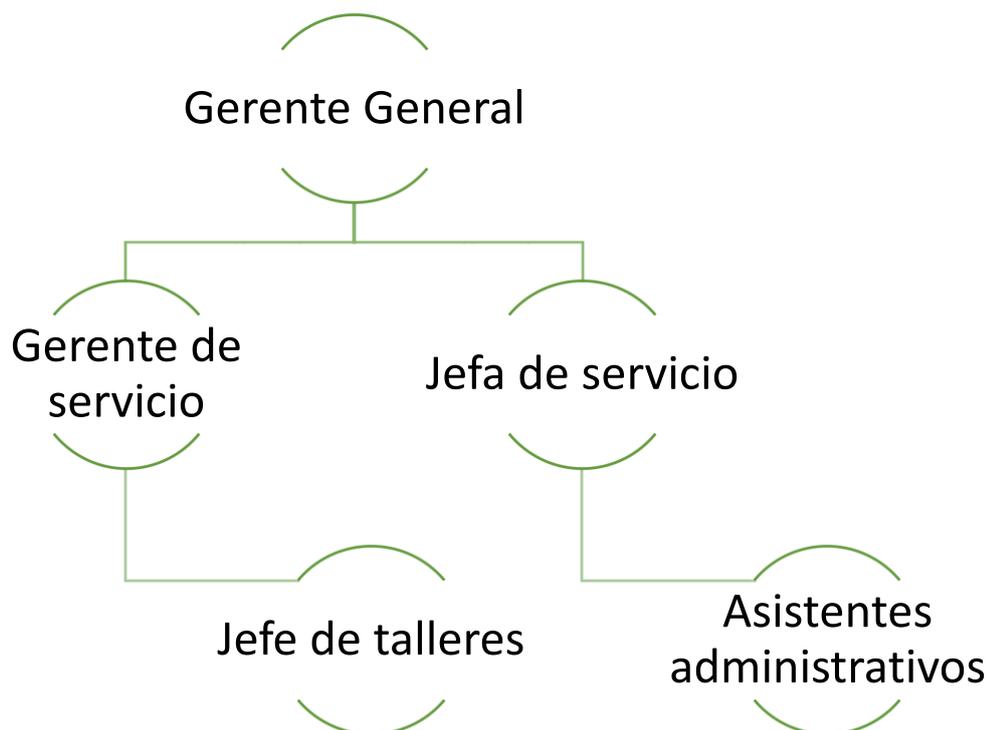
3.1.4 Logo



3.1.5 Categoría Operacional departmental

Elementos	Cantidad
Gerente general	1
Gerente de servicio	1
Jefa de servicio	1
Jefe de talleres	3
Asistentes administrativos	3
TOTAL	9

3.1.6 Organigrama



3.2 Diseño de la Investigación

No experimental

Se señala a la investigación que no manipula sus variables, solo las observa para poder conocer su comportamiento y como se desarrolla dentro de un entorno específico, de modo que se pueda conocer que los hechos que ocurren y así poder analizar el comportamiento, así lo expone Hernández, Fernández y Baptista (2014) al explicar que:

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (p. 153)

El desarrollo de esta investigación se basó en el diseño experimental, puesto que las variables no fueron manipuladas, permitiendo al objeto de estudio manifestarse de forma natural sobre el impacto que pueden ocasionar los procesos administrativos en la atención al cliente de la empresa Motrac S.A.

Documental

La investigación documental es una de las técnicas básicas de la investigación que sirven para recopilar los datos de la investigación (...) debe ser el acopio de noticias sobre libros, expedientes, informes de laboratorio o trabajos de campo publicados en relación con el tema por estudiar desde dos puntos de vista: el general y el particular, muy concreto. (Baena, 2017, p. 69)

La investigación desarrollada es de tipo documental dado que, los datos obtenidos se recolectaron de fuentes secundarias, es decir, se emplearon datos de libros, páginas web y registros que se relacionen con el tema, en donde se pueda aplicar la importancia de mejorar los procesos administrativos de la empresa Motrac S.A. de la ciudad de Guayaquil.

Mixto

El enfoque de la investigación se conoce como el proceso que se va a tomar para poder conocer y trabajar los datos que se obtengan aplicando el

conjunto de técnicas y herramientas que permita desarrollar la perspectiva que se utilice, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan:

El enfoque mixto, entre otros aspectos, logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más “ricos” y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite una mejor “exploración y explotación” de los datos. (p. 580)

La aplicación del enfoque mixto, permitió recolectar información tanto cualitativa como cuantitativa, lo que facilitó la recolección de datos del impacto que generan los procesos administrativos en la atención al cliente de la empresa Motrac S.A., con base a los resultados obtenidos se plasmará la situación de la institución y además se podrá diseñar un plan que factibilice la solución a los problemas existentes.

En el presente estudio es deductivo dado que a través de deducciones de situaciones reales se pudo obtener conclusiones validas, con base a un conocimiento existente, debido a que el proyecto no puede basarse únicamente de la deducción la cual a pesar de sus limitaciones sigue siendo una herramienta útil para el investigador. Por su parte, el método inductivo facilitó conocer como inciden los procesos administrativos en las empresas permitiendo tener una visión sobre los temas que se exponen en los procesos administrativos para la optimización de la atención al cliente de la empresa Motrac S.A.

En el trabajo de investigación se describirá el fenómeno de estudio, en un tiempo determinado, por cuanto se analizaron y caracterizaron las variables de los procesos administrativos y atención al cliente que se realiza en la empresa MOTRAC S.A., con la finalidad de caracterizar. A su vez la investigación descriptiva se empleó para analizar los hábitos de consumo de los clientes de la organización, con el objetivo de conocer cuál es la moral que poseen sus colaboradores.

Por último, el método analítico permitió con base a premisas fundamentar lo absoluto para ser explicado y conocido según las características y sus partes, permitiendo aplicar posteriormente el método comparativo con el fin de establecer las causalidades principales de los procesos administrativos y atención al cliente que se realiza en la empresa MOTRAC S.A.

3.3 Métodos de la investigación

Métodos teóricos

Los métodos a emplearse es el deductivo el cual permite llevar un razonamiento lógico, partiendo de una verdad general para llegar a hechos particulares, la hermenéutica responde a un enfoque amplio, que tiene como objetivo plantear condiciones en las cuales se produce un fenómeno, este tipo de investigación destaca por sentarse no solo en los medios instrumentales, sino también en el fin del mismo. Según Fuster (2019), la hermenéutica está en la búsqueda de comprender al otro, no solo a través de la conversación, sino en lo que encuentra detrás de lo no dicho (pág. 205)

Por lo tanto, el presente proyecto de investigación encuadra en el carácter hermenéutico, debido a que, tiene una visión perspectiva de la situación en la que se encuentra la empresa Motrac S.A. de la ciudad de Guayaquil, con la intención plasmar la situación acontecida por los procesos administrativos y atención al cliente.

3.4 Tipos de Investigación

Tabla 1 *Tipos de Investigación*

Explorativo	Correlacional	Descriptivo	Explicativo
<p>“Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 91)</p>	<p>Un método de investigación no experimental en el que el investigador mide dos variables. Comprender y evaluar la relación estadística entre ellos sin verse afectado por ninguna variable externa (Rojas M. , 2015)</p>	<p>“Acciones que plantean la producción de conocimiento para conocer cómo se comporta el fenómeno de estudio, cuál es el contexto espacio y temporal en que ocurre, cuáles son sus características, quienes lo integran, qué roles o lugares ocupan, qué factores externos se relacionan con su comportamiento, etc.” (Cohen & Gómez, 2019, p. 242)</p>	<p>El autor Sabino muestra que: “Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque explica la razón, el porqué de las cosas y es por lo tanto más complejo y delicado, pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente” (Niño, 2012, p. 34)</p>

Autor: Villamar C. (2021)

3.4.1 Población

Se considera como el número de individuos que se ubican dentro del contexto en el cual se desarrolla el estudio. Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Hernández S. , 2015, pág. 65). La población tomada para la aplicación de encuestas está estructurada por los habitantes de la ciudad de Guayaquil, además del gerente y jefe de RRHH de la empresa Motrac S.A.

Población Finita

“Es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, como el número de especies, el número de estudiantes, el número de obreros” (García, 2002).

“La conforma una pequeña cantidad de elementos, su número está definido de forma clara, además de ser mensurables también tienen la capacidad de ser agrupables” (webyempresas, s.f.).

Población Infinita

“Es la que tiene un número extremadamente grande de componentes, como el conjunto de especies que tiene el reino animal” (Garcia, 2002).

A continuación, detallamos datos de población y muestra que se están utilizando en la presente investigación.

Tabla 2 Estadísticas

Elementos	Cantidad
Gerente general	1
Jefe de RRHH	1
Clientes potenciales	60
Total	62

Autor: Villamar C.(2021)

3.4.2 Muestra

Se determina como un grupo representativo de la población. Según Hernández (2016) señala que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (pág. 173). La muestra elegida en la presente investigación esta específicamente relacionada a los trabajadores de la empresa (15).

3.5 Técnicas e Instrumentos

Tabla 3 Procedimiento

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía
Encuesta	Cuestionarios
Espina de pescado	Matriz

Autor: Villamar C. (2021)

Para elaborar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y entrevista, los instrumentos son la guía de entrevista y el cuestionario con preguntas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Análisis de las encuestas

1. ¿Considera que pierde tiempo a causa de la demora de atención?

Tabla 4 *Tiempo que demora la atención al cliente*

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	10	67%
Mucho	5	33%
Poco	0	0%
Muy poco	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

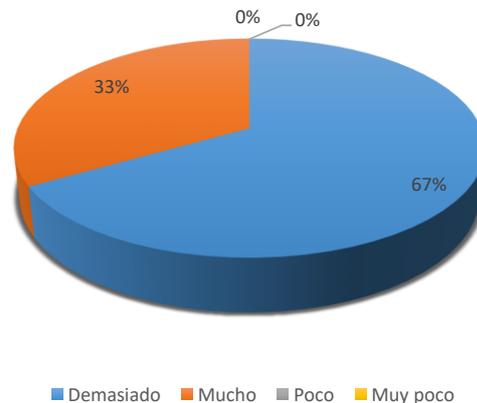


Figura 4 *Tiempo que demora la atención al cliente*

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: De la totalidad de los encuetados, el 67% considera que pierde demasiado tiempo a causa de la demorada de atención, mientras que el 33% cree que desperdicia mucho tiempo producto de la demora por parte del personal de atención al cliente de la empresa Motrac S.A.

2. ¿Usted considera que la empresa cumple con los horarios de atención al cliente y los compromisos?

Tabla 5 Horarios y compromisos

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	3	20%
Muy poco	12	80%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

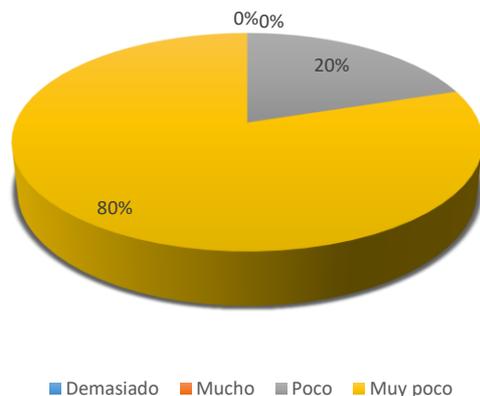


Figura 5 Horarios y compromisos

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: del 100% de los encuestado, el 80% considera que la empresa cumple muy poco con los horarios de atención al cliente y los compromisos que con lleva el cargo, mientras que el 20% cree que los horarios de atención de la la empresa Motrac S.A se cumplen poco, al igual que el compromiso por parte del personal que desempeña este cargo.

3. ¿Cree que las instalaciones de la empresa Motrac S.A. están siempre en buen estado y disponibles para experimentar una buena atención al cliente?

Tabla 6 Estado de las instalaciones

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	7	47%
Muy poco	8	53%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

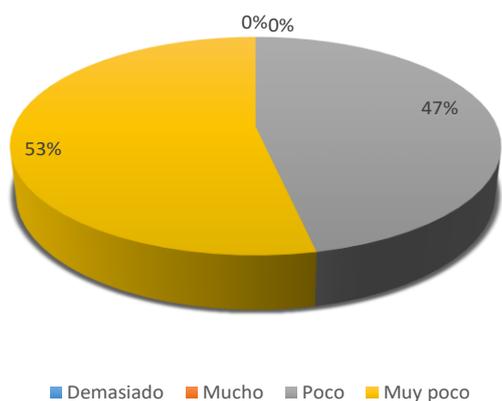


Figura 6 Estado de las instalaciones

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: las respuestas obtenidas en a interrogante planteada permitieron reconocer que, el 53% considera que las instalaciones de la empresa Motrac S.A están en mal estado y muy poco disponibles para experimentar una buena atención al cliente, mientras que el otro 47% valora que las instalaciones de la organización se encuentran en pésimo estado, provocando poca disponibilidad para poder experimentar una buena atención por parte del personal de servicio al cliente.

4. ¿A medida que acude a la empresa percibe que la atención al cliente está continuamente mejorando?

Tabla 7 *Mejora de la atención al cliente*

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	5	33%
Muy poco	10	67%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

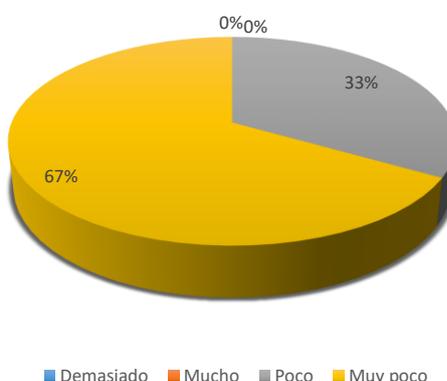


Figura 7 *Mejora de la atención al cliente*

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: de la totalidad de los encuetados, el 67% considera que a medida que acude a la empresa percibe que la atención al cliente mejora muy poco, el 27% cree ha sido muy poca la mejora realizada por parte del personal de atención al cliente, mientras que el 33% restante manifiesta que poco se ha mejorado la atención al cliente llevado a cabo en la empresa Motrac S.A.

5. ¿Percibe que la atención que le brindan es igual a la brindada a otros clientes?

Tabla 8 Atención equitativa

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	15	100%
Muy poco	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

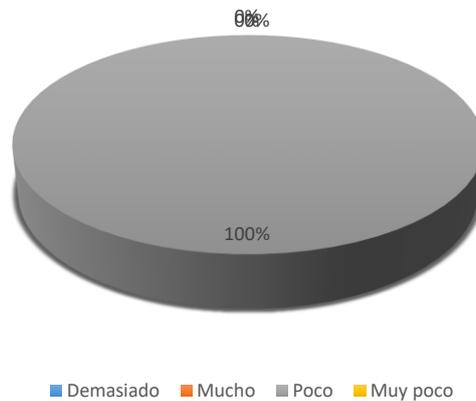


Figura 8 Atención equitativa

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: del 100% de los encuestado, el 100% percibe que la atención que le brindan es poco igual a la brindada hacia los demás clientes

6. ¿Considera que la empresa Motrac S.A. invierte y proporciona recursos requeridos para ofrecer una buena atención al cliente?

Tabla 9 *Proporción de recursos*

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	8	53%
Muy poco	7	47%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

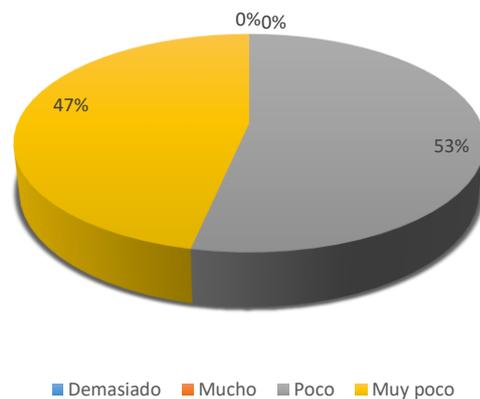


Figura 9 *Proporción de recursos*

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: las respuestas obtenidas en a interrogante planteada permitieron reconocer que, el 53% cree que la empresa Motrac S.A invierte y proporciona pocos recursos requeridos para ofrecer una buena atención al cliente y el otro el 47% percibe que la compañía Muy poco ha invertido o proporcionado los recursos que los empleados requieren para ofrecer un buen servicio al cliente

7. ¿Cree usted que los encargados del servicio al cliente en la organización ejercen su cargo con esmero y coordinadamente para atender los requerimientos de atención?

Tabla 10 Requerimiento de atencion

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	8	53%
Muy poco	7	47%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

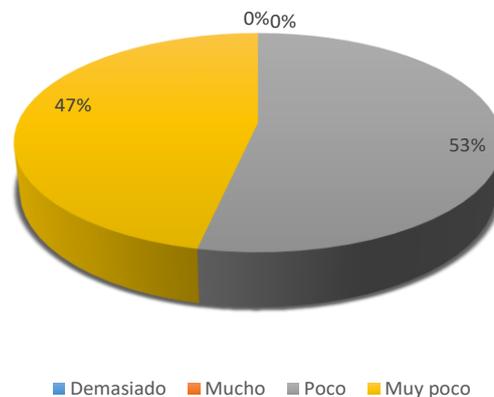


Figura 10 Requerimiento de atención

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: de la totalidad de los encuestados, el 53% cree que los encargados del servicio al cliente poco ejercen su cargo con esmero y coordinadamente para atender sus requerimientos, el otro 47% percibe que los empleados a cargo del servicio al cliente desempeñan con muy poco esmero y coordinadamente la atención a sus necesidades o requerimientos.

8. ¿Sabe sobre los productos disponibles en la empresa y los procesos a seguir para poder adquirirlos?

Tabla 11 *Productos disponibles*

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	0	0%
Muy poco	15	100%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

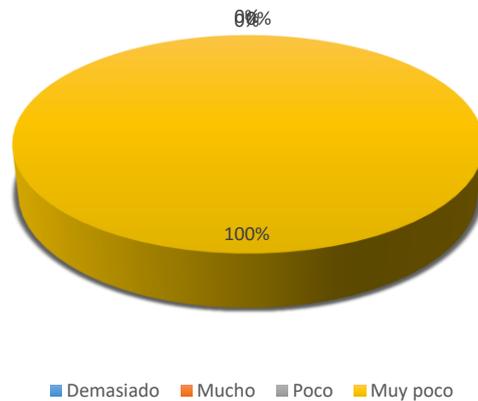


Figura 11 *Productos disponibles*

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: del 100% de los encuestado, el 100% conoce muy poco los productos disponibles en la empresa y los procesos a seguir para poder adquirirlos

9. ¿Con que concurrencia acude a la empresa para adquirir productos?

Tabla 12 *Concurrencia de clientes*

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	7	47%
Muy poco	8	53%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

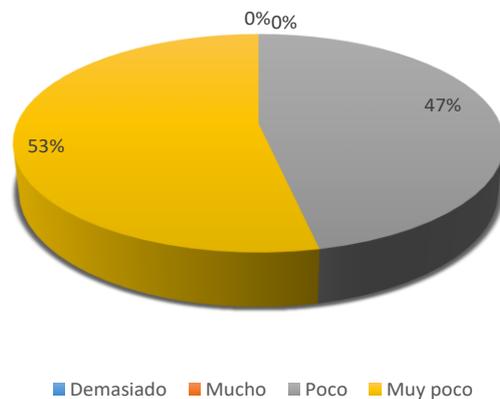


Figura 12 *Concurrencia de clientes*

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: las respuestas obtenidas en a interrogante planteada permitieron reconocer que, el 53% acude muy poco a la empresa para adquirir productos, el 47% se dirige poco a la institución para poder obtener los productos que venden.

10. ¿Con base a su experiencia ¿Usted estaría dispuesto a regresar y recomendar a otros usuarios sobre los productos que ofrece la empresa Motrac S.A.?

Tabla 13 *Recomendar los productos*

Opciones	Frecuencia	
	Cantidad	Porcentaje
Demasiado	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	15	100%
Muy poco	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Autor: Villamar C. (2021)

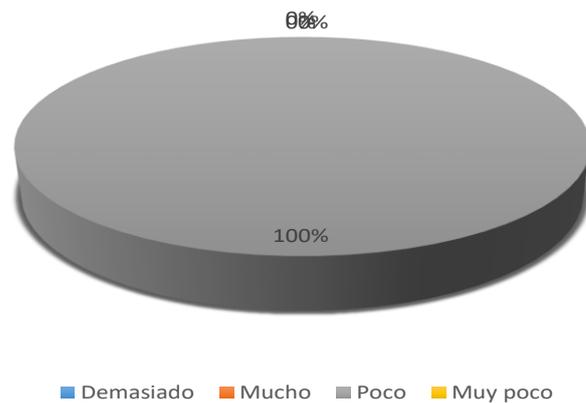


Figura 13 *Recomendar los productos*

Autor: Villamar C. (2021)

Análisis: de la totalidad de los encuestados, el 100% estaría poco dispuesto a regresar y recomendar a otros usuarios sobre los productos que ofrece la empresa Motrac S.A

Análisis de entrevista al Gerente

1. ¿El personal administrativo cumple con los horarios establecidos por la empresa?

El horario que cumple todo el personal del área administrativa no siempre se cumple, en ocasiones hay horarios irregulares y no se ejecutan con un horario determinado

2. ¿El departamento realiza planificación de trabajos solicitados por los clientes?

La empresa a pesar de contar con todo el personal para sus diferentes áreas, si le hace falta contribuir un poco más a las exigencias que se deben proporcionar a los diferentes clientes en general.

3. ¿Cuenta con personal capacitado para el trabajo que realiza?

La empresa no cuenta con todo el personal capacitado personalizado para el departamento administrativo y que estos puedan manejar de mejor manera los procesos de este.

4. ¿El trabajo que realiza la empresa cuenta con la garantía del producto?

La empresa cuenta con un personal específico y responsable en el área de producción y existe una gran variedad de productos de buena calidad los cuales están garantizados para ser despachados.

5. ¿La empresa aplica alguna herramienta para conocer el estado de satisfacción del cliente?

Aunque la empresa cuenta con su departamento de servicio al cliente, no se utiliza alguna herramienta, es necesario por parte de la empresa utilizar nuevos métodos para verificar la satisfacción del cliente.

6. ¿El personal administrativo conoce el producto que ofrece a sus clientes?

El personal del área administrativa presenta falencias y por eso los problemas que mantiene actualmente la empresa.

7. ¿El personal administrativo realiza seguimiento continuo a los clientes?

En la empresa el personal del área administrativa está a cargo de este sector, pero no hay un seguimiento continuo hacia los clientes como se lo debería aplicar.

8. ¿El personal técnico cuenta con las herramientas necesarias para realizar los trabajos en campo?

La empresa si dispone de todas las herramientas para realizar todos los trabajos dentro de la empresa.

9. ¿Cómo considera que se encuentra el servicio que brinda la empresa a sus clientes?

Considero que, si le falta que se reorganice un poco más la atención a los clientes, ya que esto atrae a más consumo por consiguiente a generar más ingresos.

10. ¿El jefe conoce los procesos administrativos que realiza el personal?

En esta empresa todos los procesos se manejan de manera correcta pero existen problemas que están afectando directamente los procesos de la misma, pero le hace falta poner un poco de mayor consideración en lo que se refiere en atención al público ya que esto incluso le generara mayores ingresos a sus ventas.

Análisis:

Utilizar nuevas herramientas de técnicas en el área de marketing lo que requiere la empresa es un poco de mayor atención con la relación a la atención de servicio al público, ya que a pesar que existe personal capacitado y responsables en todas las áreas , no cuentan con un personal específico para la debida atención que hay que darles a los clientes y hacerles un seguimiento continuo de cómo les parecieron sus productos y así hacer sentir satisfechos a los clientes, y de esta forma puedan ser recomendados para diferentes y futura clientela.

4.2 Diagrama causa – efecto

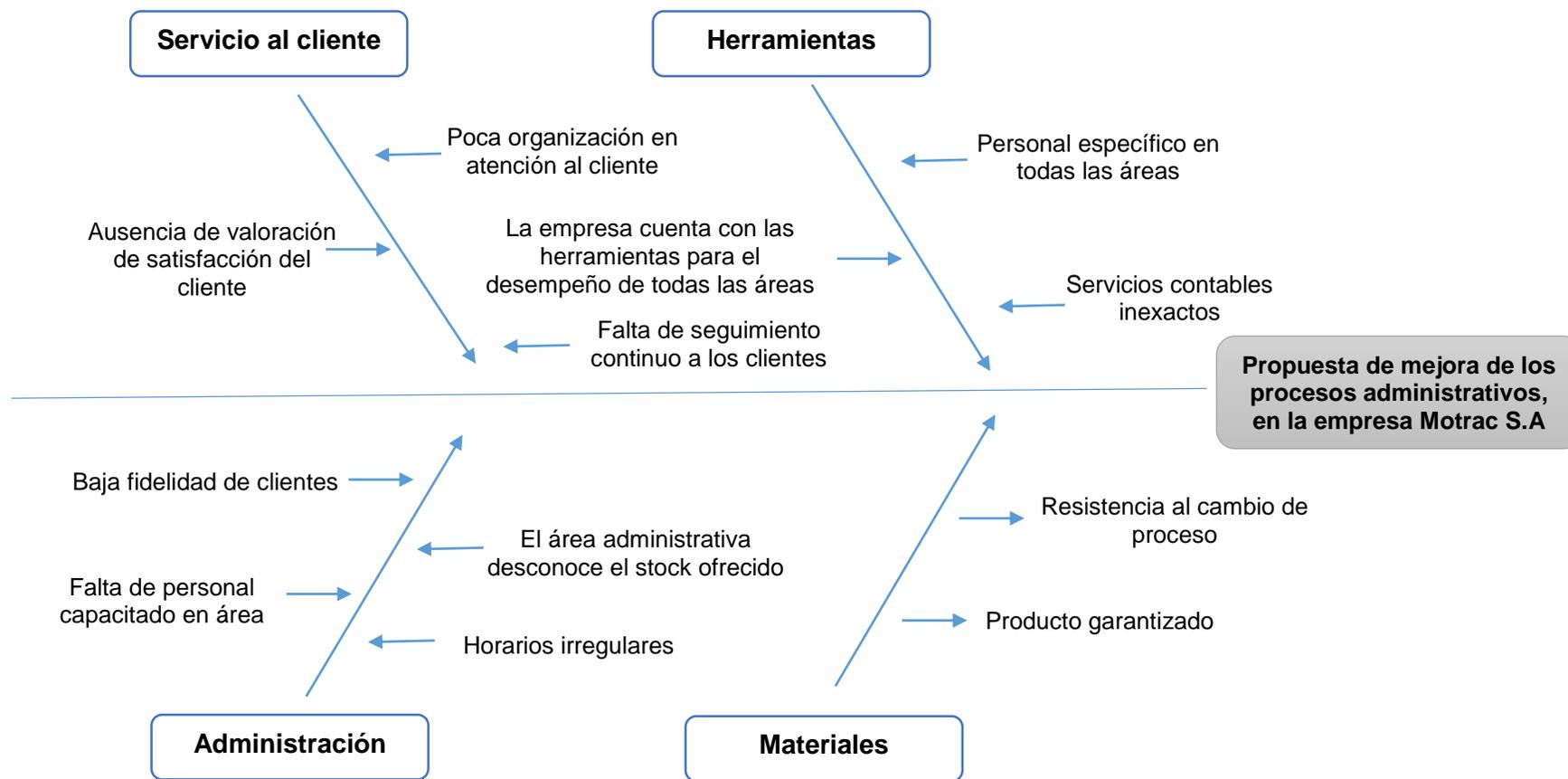


Figura 14 Diagrama causa – efecto

Autor: Villamar C. (2021)

4.3. Plan de mejora para los procesos administrativos de la empresa Motrac S.A

Tabla 14 Plan de mejora para los procesos administrativos de la empresa Motrac S.A

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Cuánto?	¿Quién?	¿Dónde?
Realizar un programa de capacitación al personal administrativo del área de servicio técnico.	Se identificó que no todo el personal administrativo tiene conocimientos de producto y el sistema operativo	Capacitaciones por parte de fabrica <ul style="list-style-type: none"> • Servicio y atención al cliente • Valoración del servicio • Marca y producto • Sistema operativo de la empresa 	Noviembre 2021	\$160	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Jefe de servicio • Personal administrativo de servicio 	Motrac S.A
Recaudar información e elaborar un manual de procesos.	El personal administrativo no tiene funciones de trabajo totalmente definidas	Distribuir funciones admirativas en base a tipo de facturación <ul style="list-style-type: none"> • Cobrable • Autoconsumo interno • Garantía 	Diciembre 2021	\$0.00	<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Jefe de servicio • Personal administrativo 	Motrac S.A
Elaborar un esquema de programación de trabajos.	El jefe de servicio y personal técnico no tiene la información necesaria sobre trabajos que se deben realizar diariamente	El personal técnico debe contar con información del cliente <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de cliente • Ubicación-Contacto de cliente • Vehículo asignado • Trabajo a realizar 	Diariamente	\$20	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de servicio • Personal administrativo • Personal tecnico 	Motrac S.A
Mantener stock de repuestos de alta rotación disponible en base a la población de clientes	Notamos un índice alto de quejas de los clientes por la falta de disponibilidad de repuestos	Mantener un sugerido suficiente de repuestos <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un control de inventario de repuestos de alta rotación por parte del área de planificación • Hacerle conocer al cliente el tiempo de entrega y disponibilidad del producto 	Mensual	\$0.00	<ul style="list-style-type: none"> • Área de planificacion • Personal administrativo De servicio 	Motrac S.A
Reconocer las existencias de la empresa por parte del área de marketing	Personal administrativo desconoce los productos ofrecidos por la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al personal administrativo sobre el almacenamiento • Indicar stock con mayor salida 	Diariamente	\$0.00	<ul style="list-style-type: none"> • Area marketing • Personal administrativo De servicio 	Motrac S.A

Autor: Villamar C. (2021)

CONCLUSIONES

- Los procesos administrativos son las tareas de oficina necesarias para que una empresa siga funcionando: por tal motivo estas abarcan desde los incluyen recursos humanos, gerencia general.
- La gestión de la información que respalda a una empresa es un proceso administrativo.
- los personales administrativos no utilizan un manual de funciones aplicado a cada área de trabajo, lo cual perjudica el movimiento del negocio al momento de generar una venta.
- Existe una falta de exactitud en los procesos operativos realizados en la empresa, no obstante, se relación a esta variable con la resistencia por parte del personal al cambio de procesos.
- La entidad posee poca organización para desempeñar la atención al cliente, por lo cual no es de extrañar que no se les haga seguimiento a los clientes desembocando en una falta de fidelidad por parte del cliente.
- Se desarrolló un plan de mejora del proceso administrativo con la intención del que mismo mejore, debido a esto se crearon actividades que permitan erradicar los problemas identificados en la empresa Motrac S.A

RECOMENDACIONES

- Desarrollar las actividades propuestas en el plan de mejora expuestas en el Proyecto.
- Aplicar las sugerencias mencionadas en el plan de mejora de la empresa Motrac S.A.
- Mejorar la calidad del servicio brindado al cliente creando un ambiente de confianza y fidelidad a la marca.
- Informar al personal operativo el funcionamiento los procesos administrativos sugeridos.
- Trabajar directamente con el área de planificación con un stock de repuestos suficiente para satisfacción la demanda de ventas.
- Cubrir los requerimientos de los clientes de forma exitosa y a tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrego, D., Sánchez, Y., & Medina, J. (2016). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y Administración*, 303-320.
- Álvarez, A. (2018). Cambio organizacional y cambio en los paradigmas de la administración. *Iztapalapa. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 11-34.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Caracas: Ediciones episteme.
- Arias, I., Vallejo, M., & Ibarra, M. (2020). Los costos de producción industrial en el Ecuador. *Revista Espacios*, 8. Recuperado el 16 de 03 de 2021, de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p08.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Cd. de México.: Renacimiento.
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Cooperativas de ahorro y crédito calificadas al sistema Nacional de pagos por segmentos*. Plataforma BC: Quito, Ecuador.
- Bernal, A. (2014). *Fidelización de clientes en organizaciones deportivas: calidad, valor percibido y satisfacción como factores determinantes*. Sevilla : Universidad de Sevilla.
- Borbor, C. (2013). *Análisis de los Procesos Administrativos y Contables en la empresa IMPORDAU S.A de la Ciudad de Guayaquil*. Milagro.
- Brito, A. A., & Pérez, M. C. (Julio de 2014, p. 4). *Universidad Poletécnica Salesiana*. Obtenido de Repositorio: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7276/1/UPS-GT000700.pdf>
- Camino, S., Reyes, A., Apraes, D., Bravo, D., & Herrera, D. (2017). *Superintendencia de Compañías, Valores y Valores del Ecuador*. Obtenido de http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/8fde01f6-b25f-460b-9818-f4169322ca02/Estudio+Sectorial_Mipymes+Grandes+Empresas+%28Final%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8fde01f6-b25f-460b-9818-f4169322ca02
- CEPAL. (2020). *Informe Especial COVID-19, N° 3 [en línea]*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45527/5/S2000325_es.pdf.
- Cepal. (2021). *Unidad de Comercio Internacional, División de Comercio Internacional e Integración de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46793/S2100072_es.pdf
- CEPAL, (. E. (2020). *“Dimensionar los efectos del COVID-19 para pensar en la reactivación”, abril [en línea]*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45445-dimensionar-efectos-covid-19-pensar-la-reactivacion>

- Chillogallo, R. (2017). *Guía de procedimientos contables y tributarios para las empresas comercializadoras de productos de primera necesidad de la ciudad de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja. Recuperado el 06 de 04 de 2021, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18274/1/Rosa%20Alba%20%20Chillogallo%20Malacatus.pdf>
- Código de Comercio. (2019). Código de Comercio. Lexis.
- Código de Trabajo. (2005). Código de Trabajo. Lexis.
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?. La producción de los datos y los diseños*. Argentina : Teseo.
- Comision Europea. (11 de Marzo de 2020). *Comision Europea*. Obtenido de Chrome: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_20_420
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *LEXIS Constitucion del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Daft, R. (2013). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Freemantle, D. (2012). *Lo que les gusta a los clientes de su marca*. Barcelona: Ediciones DEUSTO S.A.:
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Revista: Propósitos y Representaciones*, 201 - 229. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Gaitan, R. E. (2015). *Control Interno y Fraude, analisis de infome*. Bogota, Colombia: Ecoc Ediciones.
- Garcia, J. (mayo de 2002). *colposfesz galeon*. Obtenido de [www.colposfesz.galeon.com](http://colposfesz.galeon.com/est501/suma/sumahtml/conceptos/estadistica.htm): <http://colposfesz.galeon.com/est501/suma/sumahtml/conceptos/estadistica.htm>
- Gauchi, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección. *Revista Española de Documentación Científica*, 01-13.
- Gonzales, A. L. (2014). *Procesos Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Guashpa, E. (2017). *Diseño de un manual de procedimientos contables financieros para el hotel el Cisne 1 en la ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Recuperado el 06 de 04 de 2021, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1034/1/GUASHPA%20ACOSTA%20ESTEFANÍA%20TAMARA.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Ma Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México : McGrawHill .
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México : McGrawHill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Caracas: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2015). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- ILE. (2016). *ile*. Obtenido de ile: <https://ile.com.ec/empresa/>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración. Una perspectiva global*. España: Mc Graw Hill.
- Lescano, N., Mena, M., & Méndez, R. (2016). Eficacia, eficiencia, y efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecaudor. *Revista de Derecho UNED*(18), 567-595. Recuperado el 24 de 06 de 2020, de <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/16890/14476>
- Lescano, N., Mena, M., & Méndez, R. (2016). Eficacia, eficiencia, y efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecaudor. *Revista de Derecho UNED*(18). Recuperado el 24 de Junio de 2020, de <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/16890/14476>
- Ley de Compañías. (2017). Ley de Compañías. Lexis.
- Leyva, A., Carvazos, J., & Espejel, J. (2017). Influencia de la Planeación Estratégica y Habilidades Gerenciales como factores internos de la Competitividad Empresarial de las Pymes. *Contaduría y Administración*.
- Lucidchart. (2021). *Lucidchart*. Obtenido de Cómo crear un mapa de procesos: <https://www.lucidchart.com/pages/es/como-crear-un-mapa-de-procesos>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1). Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
- Martín Linares, X., Segredo, A. M., & Perdomo Victoria, I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. *Scielo*, 8.
- Martín, X., Segredo, A., & Perdomo, I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 8.
- Medina, A., & Hernandez, R. (2013). *Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano*. Santa Clara - Cuba: Universidad de Matanzas.
- Medina, A., Hernández, A., Nogueira, D., & Comas, R. (2018). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista Chilena de Ingeniería*, 328-342. Recuperado el 06 de 04 de 2021, de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

- Mogro, S., Yambay, M., Guerrero, K., & Paltán, L. (2020). *Estudios sectoriales La eficiencia de las Empresas Manufactureras en el Ecuador 2013 - 2018*. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Naranjo, J., & Calderon, G. (2015). *Construyendo una cultura de innovación*. Marizales.
- Nazel, P. F. (2014, p. 12). Estrategias de marketing utilizadas por las empresas chilenas para incrementar el valor de los clientes. *Scielo*, 8-13.
- Niño, V. (2012). *Metodología de la investigación*. Bogotá : Ediciones de la U.
- Pérez, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 9.
- Pérez, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. La Habana.
- Pérez, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 9.
- Prieto, B. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Reinares, P. (2017). *Los cien errores del CRM: Mitos, mentiras y verdades del marketing de relaciones*. Madrid: ESIC Editorial.
- Rescala, C. (2019). *Midiendo la eficiencia en la gestión de una empresa constructora*. INVESTIGACIÓN MATEMÁTICA APLICADA A LA GESTIÓN DE NEGOCIOS.
- Revista Espacios. (05 de 11 de 2020). *El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19* • Publicado/Published: 05/11/2020. Obtenido de <https://revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p09.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S., DeCenzo, D., & Coulter, M. (2017). *Fundamentos de administración*. Pearson Educación.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de negocios*, 1-26.
- Rojas, M., Ludy, J., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(06), 11. Recuperado el 18 de Junio de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Torres, S., & Mejía, A. (2013). Una visión contemporánea del concepto de administración. *Administración Bogotá*, 111-133.
- Valencia, M., & García, E. (2007). *Planeación estratégica: Teoría y práctica*. México: Editorial Trillas.

Valle, A. (2015). *Estrategias para el Uso de un CRM*. IT Campus Academy.

Vega, F. C. (31 de enero de 2012, p. 18). *Universidad Javeriana*. Obtenido de Repositorio:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5441/tesis439.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera, & Rodriguez. (2011). *Análisis y diseño de Procesos Contables y Administrativos en la Hacienda "Bonanza"*. Guayaquil.

webyempresas. (s.f.). *webyempresas.com*. Obtenido de
https://www.webyempresas.com/poblacion-estadistica/#La_Poblacion_Finita

ANEXOS

Entrevista

Fecha

Datos generales

Nombre y apellido del entrevistado.....

Cargo.....

Entrevistador.....

Hora de inicio.....

Hora de finalización.....

Lugar.....

Objetivo: Diagnosticar el estado de los procesos administrativos que lleva el departamento de servicio de la empresa Motrac S.A.

Variable independiente: Mejora de procesos

Formulario

1. ¿El personal administrativo cumple con los horarios establecidos por la empresa?

2. ¿El departamento realiza planificación de trabajos solicitados por los clientes?

3. ¿Cuenta con personal capacitado para el trabajo que realiza?

4. ¿El trabajo que realiza la empresa cuenta con la garantía del producto?

5. ¿La empresa aplica alguna herramienta para conocer el estado de satisfacción del cliente?

6. ¿El personal administrativo conoce el producto que ofrece a sus clientes?

7. ¿El personal administrativo realiza seguimiento continuo a los clientes

8. ¿El personal técnico cuenta con las herramientas necesarias para realizar los trabajos en campo?

9. ¿Cómo considera que se encuentra el servicio que brinda la empresa a sus clientes?

10. ¿El jefe conoce los procesos administrativos que realiza el personal?

Encuesta

Saludo: La siguiente encuesta va dirigida a clientes potenciales, la cual será de vital importancia para continuar con el proyecto en desarrollo.

Objetivo: Conocer la atención al cliente, de acuerdo al servicio brindado por la empresa Motrac S.A.

Instrucciones: marque con una x según considere el nivel en el cual se encuentra el departamento de servicio de la empresa Motrac S.A.

Variable dependiente Atención al cliente

Cuestionario					
Escala: Demasiado (D), Mucho (M), Poco (P), Muy Poco (MP), Nunca (N)	D	M	P	MP	N
1. ¿Considera que pierde tiempo a causa de la demora de atención?					
2. ¿Usted considera que la empresa cumple con los horarios de atención al cliente y los compromisos que con lleva el cargo?					
3. ¿Cree que las instalaciones de la empresa Motrac S.A. están siempre en buen estado y disponibles para experimentar una buena atención al cliente?					
4. ¿A medida que acude a la empresa percibe que la atención al cliente está continuamente mejorando?					
5. ¿Percibe que la atención que le brindan es igual a la brindada a otros clientes?					
6. ¿Considera que la empresa Motrac S.A. invierte y proporciona recursos requeridos para ofrecer una buena atención al cliente?					
7. ¿Cree usted que los encargados del servicio al cliente en la organización ejercen su cargo con esmero y coordinadamente para atender los requerimientos de atención?					
8. ¿Sabe sobre los productos disponibles en la empresa y los procesos a seguir para poder adquirirlos?					
9. ¿Con que concurrencia acude a la empresa para adquirir productos?					
10. ¿El jefe conoce los proceso administrativos que realiza el personal?					



Gerente y jefes de servicio



Asesores de servicio