



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS  
CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD EN LA  
EMPRESA NAVACON CÍA. LTDA.**

**Autor:**

**VERA ARIAS JORDY RONALDO**

**Tutor:**

**ING. COM. MARLO LOPEZ PERERO. MBA**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**



## **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnología en administración de empresas.

**TEMA:**

Propuesta de un plan de mejora en la gestión administrativa del personal de seguridad en la empresa Navacon Cía. Ltda.

**Autor:** Vera Arias Jordy Ronaldo

**Tutor:** Ing. Marlo López Perero. Mba.

### **Resumen**

El proyecto de investigación se centra en el departamento Administrativo de la empresa de seguridad Navacon Cía. Ltda. La cual ha visto afectada sus actividades comerciales debido a que está llevando una ineficiente Gestión administrativa aquello ha incidido en que sus colaboradores reflejen un bajo desempeño en sus labores. Se ha indagado en libros, revistas, tesis, páginas web entre otros, para la recolección de información relevante y obtención de ideas claras y concisas que permitieron llevar a cabo la implementación de un plan de mejora que contribuya y ayude a la empresa a llevar una correcta gestión administrativa mejorando así el desempeño laboral de sus colaboradores. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método cuali cuantitativo y dentro de sus técnicas e instrumentos, marco lógico, está la entrevista y encuesta las cuales fueron clave para la obtención de información de campo.

Gestión

Administración

Desempeño

Laboral



## **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnología en administración de empresas.

**TEMA:**

Propuesta de un plan de mejora en la gestión administrativa del personal de seguridad en la empresa Navacon Cía. Ltda.

**Autor:** Vera Arias Jordy Ronaldo

**Tutor:** ING. Marlo López Perero. MBA

### **Abastrac**

The research project focuses on the Administrative department of the security company Navacon Cia. Ltda. Which has seen its commercial activities affected due to inefficient administrative management that has affected its collaborators to reflect poor performance in their labors. Books, magazines, theses, web pages, among others, have been investigated to collect relevant information and obtain clear and concise ideas that allowed to carry out the implementation of an improvement plan that contributes and helps the company to carry out a correct administrative management thus improving the work performance of its collaborators. For the development of the research, the scientific - hypothetical method was used and among its techniques and instruments is the interview and survey, which were key to obtaining field information.

Management

Administration

Labor

Performance

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Certificación de la aceptación del tutor.....	IV
Cláusula de autorización.....	V
Certificación de aceptación del SEGESCIT.....	VI
Resumen.....	VII
Abstrac.....	VIII
Índice general.....	IX

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	4
Delimitación del problema.....	5
Formulación del problema.....	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
Objetivos general.....	7
Objetivos específicos.....	7
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos.....	10
Antecedentes referenciales.....	16
Fundamentación legal.....	21
VARIABLES CONCEPTUALES DE LA INVESTIGACION..	26
Variable independiente.....	26
Variable dependiente.....	27
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Datos de la Empresa.....	32
Diseño de la investigación.....	36
Tipos de investigación.....	39
Población y Muestra.....	31
Población.....	41
Muestra.....	4
Métodos teóricos de investigación.....	45
Técnicas e instrumentos de investigación.....	46

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación a las técnicas e instrumentos.....	65
Plan de mejoras.....	84
Conclusiones.....	87
Recomendaciones.....	88
Bibliografía.....	89
Anexos.....	93

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

La gestión administrativa sin duda es una de las partes que desempeña un papel fundamental dentro de una empresa, desde épocas remotas se han visto en la obligación de regular actividades, tomar decisiones y direccionar y ejecutar sus proyectos y acciones, centrándose en fundamentos de la gestión administrativa la misma que se convierte en la ciencia que permite concretar de manera efectiva y eficiente la realización de estas funciones esenciales.

(Mendoza, 2017) Establece que, “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p.6).

Por otro lado (Cruceira, 2012) Manifiesta que “Existe una gestión administrativa basada en las experiencias de los administradores lo que les ha permitido permanecer en el mercado, más no mejorar las operaciones de la empresa en cuanto a la planificación, organización, dirección y control” (P.9).

En el contexto empresarial todas las organizaciones se esfuerzan por ser cada vez más competitivas ante un entorno que está en constante cambio debido a su vinculación con la sociedad, la política, la economía, entre otros, lo cual exige a las personas encargadas de la dirección una mayor

capacidad en el desempeño de cada una de las actividades del proceso administrativo.

En un estudio que llevo a cabo la ADP llamado **WorkForce View en Europa 2018** se realizaron encuestas a 10.000 colaboradores de Francia, Alemania, Italia, Países Bajos, Polonia, España, Suiza y Reino Unido, dicho estudio trató temas de vital importancia entre ellos la baja productividad, la cual contó con tres causantes principales las mismas que son la mala gestión, sistemas y procesos ineficientes y tecnología lenta e ineficiente. En los resultados obtenidos reflejó que la inadecuada gestión se manifiesta como el principal problema que compromete la productividad con un (19%), siendo superior ante el (18%) que presenta sistemas y procesos ineficaces y el (15%) de tecnología lenta e ineficiente. Por otra parte en Polonia así mismo se destaca con un (25%) por encima de todos.

Mediante los resultados de aquel estudio se podría decir que la inadecuada gestión administrativa es uno de los principales motivos que impactan de manera negativa la productividad de los colaboradores y de la empresa por delante de los otros factores.

Muchas organizaciones se ven afectadas por la inadecuada gestión administrativa, precisamente en Colombia País en donde se desarrolló un estudio que lo realizó el departamento de Tolima enfocada a las Pymes para determinar las problemáticas centrales que estas tienen.

Entre los problemas que arrojó aquel estudio estaba la falta de liderazgo por parte de los jefes, poca participación de los colaboradores en la planeación de las actividades de la organización, poco interés en el proceso de selección e inducción del personal, desmotivación en los empleados, ineficiente información y desconocimiento sobre temas actuales.

Estos problemas mencionados son claramente internos, y se los vincula directamente con el departamento de gestión administrativa ya que cumplen con las características de las funciones que allí se llevan a cabo.

En la administración es indispensable el buen manejo de sus recursos y entre ellos está el Capital Humano porque son aquellos que llevan a cabo tareas específicas y necesarias para que las organizaciones funcionen y logren sus objetivos. “El capital humano (CH) de una empresa, organización, región o país es la piedra angular, es la fuente de desarrollo y por lo consiguiente es uno de los factores que generan la competitividad” (Torres, 2009).

Sin embargo, muchas veces el desempeño laboral de un colaborador se ve comprometido negativamente, puesto que su satisfacción dentro de la empresa es la que determina su rendimiento en conjunto con la organización.

Según (Castro, 2020) manifiesta que el desempeño laboral:

El desempeño del empleado donde se pasa a valorar la eficacia del mismo, dicho de otro modo, que los trabajadores alcancen las metas y objetivos trazados con el mínimo costo, ahí nace la estandarización de los procedimientos, imposibilitando la habilidad, la iniciativa y autonomía por parte del empleado (p.6).

(Pedraza, 2013) Informa que “El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización” (p.495).

Bajo estas definiciones es necesario recalcar que el desempeño laboral de un colaborador es clave para aumentar el nivel competitivo de una organización junto con su crecimiento y desarrollo, a su vez dicho desempeño depende mucho de las actitudes y aptitudes que este tenga para con los objetivos que desea alcanzar en función con la empresa, por lo que es de suma importancia mantenerlo capacitado, motivado y en cuenta para que así se sienta un elemento útil, estratégico y significativo dentro de la organización y pueda dar lo mejor de sí en cada una de las actividades realizar.



## Situación conflicto

Navacon Cía. Ltda. Es una compañía constituida legalmente en la República del Ecuador mediante escritura pública presentado a la – Superintendencia de Compañías y registrado con fecha 06 diciembre del 2017. Cuya actividad comercial es prestar servicios de seguridad a nivel nacional, está ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. La cual viene presentando problemas que están vinculados con la administración afectando las demás áreas y a los colaboradores.

Estos problemas precisamente se centran en la parte administrativa debido a la inadecuada gestión que se da y que ha llevado al personal encargado de esta área a tomar decisiones no acertadas, reflejando así la poca planificación, la ineficiencia en la toma de decisiones y la desorganización.

De las consecuencias más fuertes que han traído consigo estas malas prácticas es el bajo rendimiento de los de los colaboradores lo que ha hecho que la empresa baje su productividad y su calidad a la hora de brindar sus servicios, además de clientes insatisfechos.

cuadro 1: Conflictos

<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
Inadecuada gestión administrativa	Deficiencia en el rendimiento laboral
Poca planificación	Incumplimiento de los objetivos y metas de la empresa
Ineficiencia en la toma de decisiones	Baja tasa de clientes satisfechos
Desorganización	Clientes insatisfechos

Elaborado por Vera J (2021)

En el entorno se observa una alta tasa por la ineficiente gestión administrativa lo que genera reducidos de desempeño laboral en el personal de seguridad que trabaja en la empresa Navacon Cía. Ltda. Ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena en el periodo 2020.

Esto se debe a la deficiencia del rendimiento laboral dada la baja productividad y la amplia desmotivación del personal, esto es provocado por la inadecuada gestión administrativa, el desempeño laboral ineficiente y la pérdida de oportunidad, además se observa el incumplimiento de los objetivos y metas de la empresa lo que conlleva a pérdidas económicas y a alto riesgo de fracaso aquello es direccionado por la poca planificación, estrategias inadecuadas y baja calidad en los servicios brindados.

Por último se observa una baja tasa de clientes satisfechos dada la desventaja competitiva y la baja rentabilidad de la empresa, esto es provocado por la ineficiencia en la toma de decisiones dado el manejo inadecuado de los recursos y la falta de conocimientos administrativos todo lo antes mencionado conduce al problema central ineficiente gestión administrativa genera reducidos de desempeño laboral en el personal de seguridad que trabaja en la empresa Navacon Cía. Ltda. Del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena en el periodo 2020.

### **Delimitación del problema**

**Campo : Administración de empresas**

**Área : Administrativa**

**Aspectos: Gestión administrativa**

**Periodo : 2021**

**Tema: Propuesta de un plan de mejora en la gestión administrativa del personal de seguridad en la empresa Navacon Cía. Ltda.**

## **Formulación del problema**

¿Cómo incide la gestión administrativa, en el desempeño laboral, del personal de seguridad que trabaja en la empresa Navacon cía. Ltda. ubicada en el cantón la libertad, provincia de santa Elena, en el periodo 2021?

## **Planteamiento del problema**

Ineficiente gestión administrativa, genera reducidos de desempeño laboral en el personal de seguridad que trabaja en la empresa Navacon cía. Ltda. ubicada en el cantón la libertad, provincia de santa Elena, en el periodo 2021

## **Evaluación del problema**

**Delimitado:** La inadecuada Gestión administrativa que se da en la empresa de seguridad Navacon Cía. Ltda., genera que los colaboradores reflejen un bajo desempeño laboral y esto a su vez a que se formen otros problemas.

**Claro:** La falta de conocimientos administrativos afecta de manera considerable a toda la empresa.

**Evidente:** La competitividad en el mercado está aumentando ya que cada vez son más las empresas que se inclinan por la guardianía y la seguridad.

**Relevante:** El personal encargado del área de administración en la empresa Navacon debe capacitarse en temas administrativos para así mejorar en la toma de decisiones.

**Original:** La investigación busca por medio de aspectos teóricos entender la importancia en la gestión administrativa y a su vez contribuir a que la empresa Navacon Cía. Ltda., mejore y eleve su competitividad dentro del mercado.

**Factible:** Con la implementación de un plan de mejora se garantiza un cambio positivo en área administrativa solucionando el bajo desempeño de

los colaboradores, y a su vez asegurando mayores ingresos y por ende la rentabilidad de la empresa.

**Variable Independiente:** Gestión Administrativa.

**Variable Dependiente** : Desempeño Laboral.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **Objetivo general**

Desarrollar un plan de mejora en la gestión administrativa, para la satisfacción del desempeño laboral, en la empresa de seguridad Navacon Cía. Ltda.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Fundamentar aspectos teóricos sobre la importancia de la gestión administrativa y el desempeño laboral.
- ✓ Diagnosticar los procesos de la gestión administrativa en la empresa de seguridad Navacon Cía. Ltda.
- ✓ Diseñar el plan de mejora en la gestión administrativa que contribuya al buen desempeño laboral en la empresa de seguridad Navacon Cía. Ltda., del cantón La Libertad

## **Justificación e importancia**

Ramírez (2017) establece que “La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande” (pág. 3).

Todos los departamentos con los que se conforma una empresa son vitales pues cada uno tiene a un grupo de operarios realizando actividades que se

conjuntan con otras para lograr un objetivo, entre ellos está el departamento administrativo en el cual recae el proceso de planificar organizar, direccionar y controlar principalmente las tareas que contribuyen a la supervivencia, crecimiento y éxito de la empresa.

Según (Falconi, 2019) menciona que:

Estos procesos administrativos y su concatenación e interacción, hacen la gestión administrativa, cuyo reto obedece a las normas de construir una sociedad mejor en materia económica y social. El control de las organizaciones se basa en la administración efectiva; la gran parte de la satisfacción de objetivos tanto económico, político y social dependen de la habilidad del administrador (p.5).

La idea de la realización de este proyecto surgió porque los colaboradores de la empresa Navacon reflejan un bajo desempeño en sus labores, junto con otras series de problemas y todo esto es debido a que no se está llevando una correcta gestión en el departamento administrativo.

Entre los principales beneficiarios que tendrán los resultados positivos que otorgue este proyecto serán los colaboradores ya que al mejorar la calidad de gestión que se da en el área administrativa, habrá más organización y motivación, contribuyendo al buen desempeño laboral, la otra parte beneficiada serán los clientes porque al tener claros los procesos que se deben llevar a cabo en el departamento administrativo se tomaran decisiones que irán acorde con la consecución de los objetivos y metas garantizando la satisfacción de los clientes y a su vez aumentando la productividad.

Por lo tanto es conveniente un plan de mejora en aquella área ya que al efectuarlo garantiza un aporte futuro lo que permitirá a la empresa una adecuada utilización de sus recursos poniendo en práctica cada uno de los procesos de la administración, los cuales son la planificación, la organización, la dirección y la coordinación logrando así un buen clima laboral y el cumplimiento de todos sus objetivos.

La relevancia social de este proyecto se encuentra en que servirá de guía o como una fuente de consulta a empresas que enfrenten problemas similares a la problemática de la compañía en estudio y que desean efectuar un plan de mejora que contribuya a la solución de dichos problemas.

La utilidad metodológica del presente proyecto está en que por medio del método de investigación Histórico - Lógico se entenderá de manera clara el planteamiento del problema y poder responder con optimas soluciones ante el mismo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

La gestión administrativa está vinculada directamente con las necesidades que el ser humano ha presentado desde sus inicios, las condiciones de vida de los primeros hombres han permitido que se tenga una idea más clara de cómo han sobrevivido. Y es que para dicha supervivencia realizaban actividades tales como la caza, la pesca, la construcción de comunidades entre otras, las cuales hacían que se sientan en la necesidad de cooperar con su grupo, sin basarse en procesos administrativos simplemente con la creencia que tenía la tribu, ponían en práctica la planificación estratégica para la obtención de alimentos y para el control de las etapas del cultivo y cosecha de sus sembríos. Con el tiempo estas necesidades se volvieron más complejas que exigían métodos de organización más elaborados capaces de responder al cambio.

Como indica (Rios, 2018) citando a Ramírez y Ramírez (2016):

En estas primeras agrupaciones surgieron jefes que organizaban la actividad de las demás personas. El hombre primitivo cazaba (sic) animales. La cacería exigía inteligencia, astucia y necesidad de aprender a cazar en grupo. Es de suponer que debía existir alguna forma de racionalización del trabajo, de asignación de tareas bajo el mando de un jefe (p. 9).

Es decir que el hombre en su época de nómada al momento de cazar planificaba con los individuos de su grupo, para ello debía asignar las tareas, crear estrategias de ataque y a su vez organizar los recursos que tenían a disposición.

Con el tiempo cuando el hombre pasa de nómada a sedentario la planificación cobra gran impacto y se hacía presente en otras actividades como la organización familiar, en la cual los individuos dividían el trabajo de tal manera que las mujeres se ocupaban de recolectar los frutos, a cultivar las tierras cercanas a las aldeas, a elaborar instrumentos para el hogar tales como vasijas de barro, mientras que el hombre se dedicaba a la crianza de animales y a la creación y perfeccionamiento de herramientas de caza.

Expone Mehtha, (2016) que “Planificar significa pensar y organizar las actividades necesarias para lograr un objetivo deseado. Para su negocio, planificar significa pensar y determinar qué hacer en el futuro para mejorar su actividad comercial” (p.1).

Manifiestan Rodríguez, Gama, & Cotilla, (2014) que “La planificación empresarial es un proceso técnico, económico y organizativo que ayuda a las empresas a encausar sus acciones en el cumplimiento de sus objetivos a corto y mediano plazo” (p.124).

Los procesos que componen a la gestión administrativa han estado presentes desde los comienzos del hombre claro que esta que en aquella época estos la llevaban a cabo inconscientemente es decir basándose en sus creencias y en su intuición, mas no en conocimientos técnicos y teóricos sobre el tema, además ha venido evolucionando a lo largo de la historia.

Al hablar de su evolución es importante situarse en la Administración que se daba en el antiguo Egipto, en donde sus creaciones permiten aventurar la hipótesis de que allí llevaban una planificación avanzada, dichas creaciones como construcción de los grandes monumentos, la Estinfe, las



tres pirámides simbólicas de aquella civilización Keops, kerfen y micerinos. En comparación con la época prehistórica se deduce que el pensamiento administrativo dio un gran salto ya que aparte de las pirámides y monumentos también se construyeron templos y palacios lo cual solo podía ser posible ejerciendo un periodo prolongado de planificación, junto con la colaboración de un grupo grande de personal.

Las ciudades que empezaron a surgir poseían capacidades más fuertes y más elaboradas en cuanto a estructuras sociales que les permitían alcanzar grandes logros en aspectos de construcción y guerra, a su vez los asentamientos fueron creciendo y se dieron a orillas del Rio Nilo el cual les daba muchos beneficios como transporte, alimentación, cultivos, cría de animales, etc. Lo que daba paso a que surgiera una sociedad campesina y con ello se vieron en la necesidad de establecer como un tipo de gobierno político con forma de pirámide social la cual se constituía de escribas y funcionarios, militares, comerciantes, artesanos campesinos y esclavos.

Los escribas eran los que desempeñaban una función muy importante se encargaban de llevar un registro de las transacciones que realizaba el faraón, los funcionarios viajaban a otras localidades cercanas para darle más alcance a la autoridad de su señor, los militares se ocupaban de controlar las tierras del faraón por último los comerciantes y esclavos con los pagos de impuestos mantenían el imperio en alto.

De acuerdo a esta pirámide social se percibe que esta civilización gestionaba sus recursos de manera organizada y que además sin duda alguna los escribas de una u otra manera llevaban el proceso de planificación, organización, ejecución y culminación de los proyectos de manera escrita, para que así el Faraón se base en dichos registros al momento de tomar una decisión.

Por otra parte también es clave hacer hincapié en la administración que llevó la **civilización Indica**, la cual ejercía una jerarquía totalmente establecida gracias al manual administrativo desarrollado por Kautilya

llamado Brahma kautilya el cual desempeñó un papel muy importante en el establecimiento y crecimiento del imperio Hindú. Para realizar este manual Kautilya realizó un estudio de la estructura administrativa que se llevaba en su época y estableció parámetros explicando cómo se debía llevar la gestión de los sectores productivos.

El imperio era sujeto por la producción agrícola, manufacturera y marítima, estos sectores trabajaban con una materia prima la cual era controlada en cosecha, crianza, almacenamiento y venta por expertos asignados para cada tarea.

Con este tipo de administración que planteó Kautilya se evidenciaron grandes beneficios para el mercado comparado con las épocas anteriores cuando se regían por el primer manual administrativo llamado el código de Manu en el que en vez de tener un enfoque hacia la gestión de recursos para la economía se basaba más en las clases sociales, es decir era un código administrativo que apuntaba a lo social.

Se puede decir con precisión que el pensamiento administrativo del Imperio Hindú alcanzó un máximo ritmo económico con el manual de Kautilya, aquel filósofo que se esforzó en crear un sistema administrativo provechoso y funcional para que la civilización se desarrollara económicamente.

Reyes, (2016) Manifiesta que el desarrollo económico:

Para fines de este trabajo el término desarrollo se entiende como una condición social dentro de un país, en la cual las necesidades auténticas de su población se satisfacen con el uso racional y sostenible de recursos y sistemas naturales (p.12).

Al igual que en Egipto y la India, el pensamiento administrativo también tuvo un impacto evolutivo en **China**, quien fue una civilización milenaria y espiritual y en la cual nació el filósofo Confucio junto con sus discípulos Micius y Chow. Para Confucio la política, la filosofía y la religión estaban estrechamente correlacionadas.

En su filosofía optaba por temas sobre la vida de un hombre poderoso, la correcta manera de gobernar y ser gobernado y la rectitud en la vida, pero el que se vincula directamente con la administración es el interés de reflexionar sobre los negocios, en como un hombre podía ser rico sin corromper su corazón, buscando el beneficio propio y el de los demás.

Confucio estableció las primeras reglas para que en los gobiernos se dé una mejor administración, la primera regla fue direccionada hacia los gobernantes, pues estos debían estudiar los problemas a fondo para así emitir un juicio y buscar la solución más justa para todos.

La segunda regla apuntaba a que la ética profesional era la que ayudaría a abordar los problemas siempre de manera objetiva y con imparcialidad, en la tercera regla daba a entender que la mejor manera de contrarrestar los problemas económicos era actuando en colectivismo es decir con la colaboración ciudadana y en la cuarta regla determinaba que el gobernador nunca podía parar de trabajar siempre debía estar pensando en todos, con conducta noble y sin ánimo de lucro.

Los chinos en aquellos tiempos y por varios siglos tuvieron un sistema administrativo muy bien controlado, gracias a que se basaron en las teorías del confucianismo las mismas que buscaban combinar a la sociedad y a su gobierno.

La Gestión administrativa en América Latina tuvo origen en la época Prehispánica con tres civilizaciones, el altiplano Mexicano, el área Maya y la región Inca. Entre estos grupos surge el intercambio de productos de diferentes regiones ecológicas, además la manera en que se manejaban estas civilizaciones era dividiendo el trabajo por edad y sexo, tales trabajos como las actividades artesanales, comerciales y agrícolas.

Años más tarde en la época Colonial entre los años 1521 y 1810 se estableció una administración de gobierno con el control y poder absoluto en manos de España, aparte de la agricultura otra de las actividades más importantes fue la minería, los Españoles a partir del año 1532

descubrieron los centros de oro y plata y empezaron a explotarlos, utilizando a los nativos como esclavos para realizar el trabajo pesado, y de esta manera administraban su negocio.

Sin embargo en el siglo XIX entre los años 1810 y 1821 inicio el movimiento independiente el cual concluyo once años después y fue en 1812 que los gobiernos empezaron a emprender el fomento de la minería, la agricultura y la industria

Ya en el siglo XX precisamente en 1910 la revolución Mexicana derroco a Porfirio Díaz dicho acto trajo consigo cambios tales como el reparto de las tierras y la promulgación de constitución 1917. Durante el ciclo de 1930 a 1950 se nacionalizo la industria petrolera iniciando así el proceso de la industrialización a su vez se multiplicaron las grandes medianas y pequeñas empresas adoptando sistemas modernos de administración.

Para hablar sobre el origen de la gestión administrativa en la República del Ecuador hay que decir que lo primero que se creo fue un gobierno. Partiendo desde un principio que es organizarse para después administrar fue el gobierno de García Moreno quien impulsó la centralización del poder estatal mediante la centralización política, el control de la hacienda Pública, el impulso estatal al sistema bancario, la red de caminos ( carreteras y ferrocarril ) y el fomento de la educación.

Después de la revolución liberal se instaura el capitalismo lo cual afecto el orden tradicional conservador, aunque de manera leve pues no afecto sustancialmente la estructura socioeconómica del país.

Fue en 1948 que el País ingresa al mercado capitalista con la exportación de banano, en aquella época no había una alta competitividad de la fruta en Centroamérica por lo que llevo a Ecuador a ser el primer país exportador de banano del mundo en 1953, además con el crecimiento económico que obtuvo se situó entre los países con una de las tasas más altas de América Latina.

Todos los gobiernos tienen su propia administración algunos con características mejores que otros, y a su paso buscaban corregir los problemas de sus antecesores. Cuando la comercialización de banano cuando estaba en tendencia estos buscaban sacarle el máximo beneficio para esto se valían de la planificación, para gestionar y utilizar los recursos de la mejor manera posible.

### **Antecedentes referenciales**

Fernando, (2011) de la Universidad Técnica del norte de Ibarra facultad de educación, ciencia y tecnología TEMA: "incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 RESUMEN: Nuestra experiencia y la oportunidad de profesionalizarnos en el campo bibliotecológico que la Universidad Técnica del norte ofrece, consideramos importante sugerir y ofrecer herramientas que fortalezcan administración de las bibliotecas municipales y cómo punto de partida nos hemos entrado en la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" De la ciudad de Ibarra para mejorar la calidad de servicio, atención al usuario en general a través de la propuesta alternativa "manual de gestión administrativa". Permiso de inventario, evasión y pérdidas, fuga de bienes materiales, fondo bibliográfico e improvisación de personal y sus responsabilidades son tópicos que generan pérdida dinero, tiempo, retraso o estancamiento, toma decisiones erradas en la administración. Proponemos la orientación actual que requiere la acción humana en las unidades administrativas municipales por su historia e importancia en el desarrollo así como pretendemos que los recursos de su comunidad se resuelvan en su propia educación y Cultura desde estas unidades., con oportunidades de fortalecer la biblioteca y sea considerada en su máxima expresión como centro de del desarrollo del desarrollo cultural e inversión y no como un gasto vano, se establezca además oportunidades dentro de la política económica municipal, así cómo se determine los perfiles exclusivo para el personal que se integre. Utilizamos técnicas como la

encuesta a través de cuestionarios de tipo cerrado, sujetos de estudio. Es una investigación de campo bibliográfico porque se utilizó la recolección de información en la biblioteca Pedro Moncayo, web, libros, revistas y otras fuentes de información. Es Propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. Descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de información. En el afán de contribuir con la creación del “manual de gestión administrativa”, para mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios, lo cual se requiere la participación directa a las autoridades municipales, personal de bibliotecas y así lograr que la comunidad imbabureña tengan bibliotecas con servicios de calidad.

En este proyecto el autor dirige su investigación en como incide la gestión administrativa en la calidad de servicio y satisfacción al cliente, mientras que el presente diseño se enfoca en la incidencia que tiene con el desempeño laboral.

Navarrete, (2017) en la Universidad de Guayaquil, Facultad de ciencias administrativas TEMA: “modelo de gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño organizacional de la empresa ARTHROSCARE S.A” propone La investigación responde al problema percibido en la empresa ArthrosCare S.A., RESUMEN: Donde se observó bajo nivel del desempeño organizacional, de aquí que el propósito general del presente estudio fue la terminación de la incidencia del modelo de gestión administrativa del talento humano en el desempeño organizacional mediante un estudio bibliográfico, e investigación de campo para el diseño de un plan estratégico de Recursos Humanos. Para ellos se evaluó el modelo de gestión, luego se identificaron los factores que afectan al desempeño, se determinaron estrategias acordes a las necesidades de las diferentes áreas y por último se valoraron los aspectos a considerar para el diseño de un plan estratégico recursos humanos. El marco teórico enfocó las variables estudiadas sobre incidencia del modelo de gestión y

desempeño organizacional. La metodología de diseño cuantitativo. El instrumento utilizado fue la encuesta dirigida a 7 administrativos y 35 empleados. 43% de los administrativos opinaron que alguna vez la empresa se ha preocupado de identificar y potencializar los factores que inciden el desarrollo organizacional. Los datos obtenidos permitieron conocer que la empresa no ha dado el interés suficiente a los factores que actúan como agentes incidentales en la calidad del desempeño. En cuanto a la implementación del plan estratégico, el 86% indicó que es una oportunidad para mejorar el desempeño laboral, los resultados permitieron proponer el diseño de un plan estratégico, en función de las necesidades detectadas. Se espera que este plan permita mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores.

Es similar con el tema que se está planteando, pues investiga la incidencia que tiene la gestión administrativa del talento humano en el desempeño organizacional.

Humberto, (2019) en el Instituto Superior Tecnológico Bolivarianas de Tecnología, facultad de Ciencias Empresariales y Sistemas. TEMA: “propuesta de un plan de mejora de la gestión del departamento administrativo de la unidad educativa” Daniel Comboni” El presente trabajo titulado: Propuesta de un plan de mejora de la gestión del departamento administrativo de la Unidad Educativa “Daniel Comboni”. RESUMEN: Tiene como finalidad analizar los Procesos Administrativos que durante el último año han venido presentando inconvenientes en el departamento administrativo, tales como poca planificación, desorganización, insuficiencia de dirección, escaso control, lo que ha generado que la efectividad de la eficiencia se vean reflejados en el desempeño laboral del personal de apoyo a la docencia. Xi Mediante el la recolección información relevante por medio documentos como. Libros, tesis, revistas, así como otras fuentes información como consultas web, se pudo tener una idea más concreta sobre el tema investigación. La aplicación de los instrumentos de investigación inherentes a las técnicas de recolección de datos

denominadas entrevista y la encuesta, permitió obtener información de campo necesaria para el diagnóstico de problema y considerar el contenido y alcance del plan de mejora propuesto. Se utilizaron programas Microsoft Office y Ms Excel para la elaboración de la guía de entrevista, tabulación y representación gráfica de los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación aplicados al personal administrativo, docente y apoyo de la Institución Educativa. Al determinar las causas y motivos se propone un plan de mejora para contribuir, ayudar Y suprimir las falencias al ejecutarse los procesos administrativos, ya que los únicos beneficiarios del presente trabajo de investigación será el personal de toda la IE. Los procesos administrativos son vitales para la supervivencia y continuidad de toda empresa o institución que se dedique a la comercialización de un producto o servicio.

Tiene semejanza con el proyecto planteado ya que busca implementar un plan de mejora en el departamento administrativo con el fin de mejorar el desempeño laboral.

Maiguanga, (2019) en la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas TEMA: “la gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los laureles de la ciudad de Riobamba año 2018”. RESUMEN: El comercial los laureles se ha venido desarrollando de manera empírica en el ámbito administrativo ya que carece de una gestión adecuada para el direccionamiento estratégico de un ineficiente manejo del proceso administrativo acarreando un bajo desempeño o rendimiento de su personal al no motivarlos incentivarlos al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El presente proyecto investigación tuvo como objetivo principal de terminal cuál es el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del comercial Los Laureles, se identificaron cuáles son los factores que inciden de forma negativa en la gestión administrativa, además de conocer la situación actual del desempeño los trabajadores del comercial. Mediante esta investigación se formularon estrategias de gestión administrativa para la mejora del



desempeño de los trabajadores del comercial Los Laureles, que le permitirán al mismo elevar su crecimiento empresarial y económico. Para el desarrollo de la Investigación se usó el método hipotético-deductivo que nos permitió determinar la problemática en estudio, comprobar la hipótesis; además se utilizó un tipo de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa en la que se indagó a profundidad del fenómeno, un diseño de investigación no experimental ya que se basa en su contexto natural. Los resultados que se obtuvieron de la investigación nos permitieron constatar la problemática en la empresa, Así mismo como proponer estrategias que mitiguen la misma en el comercial Los Laureles y que este las pueda implementar para que mejore su productividad.

Este proyecto tiene apariencia con el trabajo expuesto, ya que busca determinar cuál es el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral.

Montoya (2014) en la universidad Técnica de Ambato, facultad de ciencias administrativas TEMA: “La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato” RESUMEN: La empresa “Alhice” se dedica a la producción y comercialización de muebles metalmecánicos se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en la actualidad la empresa carece de un modelo de gestión que ayude a mejorar el desempeño laboral por lo que se ve la necesidad de crear un proceso de gestión administrativa. Por tal razón el presente trabajo está enfocado a contribuir con los resultados esperados por la empresa, decir generar el crecimiento y desarrollo de la empresa y de su personal, utilizando herramienta de administración que contribuyan a mejorar la gestión administrativa. Se recopiló información tanto a nivel primario como secundario, es necesario recalcar que la información recolectada es real y ha sido recopilada de los trabajadores de la empresa. Los datos arrojados por la investigación aplicada a los trabajadores de la empresa consideran en que existen errores en la gestión administrativa y qué es necesario un plan estratégico para mejorar el desempeño laboral.

La investigación termina con una serie de conclusiones que hacen referencia a los resultados obtenidos de acuerdo los objetivos planteados. Finalmente se realizaron recomendaciones en función a las conclusiones, las mismas que permitirán viabilizar de una manera eficiente el desarrollo de la investigación.

Este proyecto busca crear un proceso de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral, es parecido al estudio de proyecto que se está realizando el cual plantea una propuesta de mejora en el departamento administrativo.

### **Fundamentación legal**

El marco legal de este proyecto se compone tomando en cuenta lo que establece la constitución de la república del Ecuador respecto al código de trabajo, ley del consumidor, Plan nacional de desarrollo 2017-2021, Leyes del IESS y leyes para las empresas de seguridad.

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

Todas las actividades productivas que se realizan en el Ecuador tienen que regirse a la carta Magna la cual a su vez esta direccionada a diferentes contextos; económicos, culturales, políticos, sociales precisamente para meritar la igualdad de tal manera que contribuya al buen vivir.

**Art. 275.- El régimen de desarrollo** es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del *sumak kawsay*. (Semplaes, 2008)

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la

equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

### **Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 eje segundo.**

El Plan Nacional de desarrollo contiene tres ejes, y cada uno con tres objetivos por lo que todas las actividades productivas económicas que las empresas desarrollan en la República del Ecuador tienen que considerarlos para su buen funcionamiento. Es por eso que para el objeto problema de estudio se ha considerado el eje dos que recopila a los objetivos 3 4 5.

El eje dos se enfoca en la **Economía al servicio de la sociedad** teniendo a los siguientes objetivos: (Semplaes, 2017)

Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

- ✓ Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
- ✓ Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el buen vivir Rural.

### **Código de trabajo**

Código de Trabajo del Ecuador, Ediciones Legales, (2015)

**Art. 2.- obligatoriedad del trabajo:** el trabajo es un derecho y un deber social.

**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.

**Art. 5.- Protección judicial y administrativa.-** los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

**Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador.-** en caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicaran en el sentido más favorable a los trabajadores.

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

Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones. (Código de Trabajo, 2015)

### **Ley de seguridad social**

**Art. 2.- Sujetos de protección:** son sujetos “obligados a solicitar protección” del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de la obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular

El trabajador en relación de dependencia; el trabajador autónomo, el profesional en libre ejercicio, el administrador o patrono de un negocio, el dueño de una empresa unipersonal, el menor trabajador independiente, y los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

### **Ley Orgánica de Defensa del consumidor**

**Art. 4:** Derechos del Consumidor: son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución de la Republica, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil.

**Art. 5:** Obligaciones del consumidor: son obligaciones del consumidor: (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000)

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

**Art. 17:** Obligaciones del Proveedor: es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

## **Ley de Vigilancia y Seguridad Privada**

Todas las empresas que brindan servicios de seguridad tienen que regirse a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada para su funcionamiento, en esta investigación se hizo énfasis en los siguientes artículos.

El **Art. 2** trata sobre las modalidades que puede tener un servicio de vigilancia y seguridad las cuales son vigilancia fija el mismo que tiene como fin brindar protección permanente a las personas ya sean jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en algún lugar determinada.

Modalidad móvil esta hace referencia a dar custodias es decir brindar protección a las personas, muebles o inmuebles en sus desplazamientos. (Ley de vigilancia y Seguridad Privada, 2003)

En **el Art. 4** se destacan los requisitos que tienen que cumplir el personal que valla a laborar en una empresa de seguridad, el primero indica que debe ser calificado con respecto a sus competencias en la función o actividad que valla a desempeñar, en el segundo ya intervienen los requisitos de contratación los cuales son: (Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2003)

- ✓ Tener ciudadanía Ecuatoriana
- ✓ Haber completado la educación Básica
- ✓ Poseer la Cedula Militar
- ✓ Certificados de aprobación de cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas junto con las evaluaciones de carácter físico y psicológico.

El **Art. 7** habla sobre cómo se constituirán las empresas de seguridad privada y precisamente lo harán bajo la especie de compañía de responsabilidad limitada.

## **Permisos para una empresa de seguridad**

Dentro de los permisos se encuentran algunos en dichos artículos:

**Art. 10** Este artículo indica que las compañías de seguridad deberán constar en el registro mercantil

En el **Art. 11** está el registro de funcionamiento el cual dice que una vez que la compañía conste en el registro mercantil deberá inscribirse en los registros especiales que maneja el Comando de Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Comandancia General de la Policía Nacional.( Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2003)

**Art. 12** en este se sitúan los permisos de operación el mismo que será otorgado en un plazo de tiempo no mayor a quince días contando con la fecha en la que se entregan los siguientes documentos: ( Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2003)

- ✓ Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía debidamente registrada e inscrita en la forma prevista en la ley
- ✓ Nombramiento del representante legal de la compañía, así mismo inscrito en el registro mercantil
- ✓ Reglamento interno de la compañía, aprobado por la Dirección General del Trabajo.

## **Definiciones conceptuales**

### **Conceptualización de la variable dependiente e independiente**

#### **Variable independiente**

Gestión administrativa, es en la que se efectúan un conjunto de actividades que servirán para dirigir una empresa con la coordinación prolongada de tareas, recursos y esfuerzos. Al llevarla a cabo en una organización permite minimizar o prevenir posibles problemas que afectarían su estabilidad, ya

que en ella se fundamentan funciones esenciales para el logro de los objetivos y aquellas son la planificación, organización, dirección y control.

Rodriguez, Viteri Intriago, Izquierdo Moran, & Verdezoto Cordova, (2020) Establecen que gestión administrativa:

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control (p.9).

### **Variable Dependiente**

Desempeño Laboral, es la calidad de trabajo o servicio que brinda un colaborador dentro de una organización, dicho rendimiento va de la mano con sus competencias profesionales y habilidades interpersonales que de una u otra manera inciden en los resultados que tenga la compañía. Un mal desempeño se debe a muchas causas propias y ajenas a la empresa pero el impacto negativo que esta tiene la afecta directa y considerablemente.

Como indica Montoya, (2009)

Para el buen desarrollo empresarial, y de las funciones establecidas en las organizaciones es indispensable contar con un talento humano capacitado y adecuado. Para poder que éstas cuenten con un equipo de personas competentes que genere valor en el logro de los resultados corporativos, se hace necesario desarrollar mecanismos capaces de reconocer, acompañar y orientar al recurso humano en el desarrollo laboral.



## **Glosario:**

**Gestión:** Murray, (2018) Comenta que la gestión es “Herramienta que engloba fases de la administración siendo la gestión misma un elemento con desarrollo propio de la administración, utilizando nuestra unidad de la información la metodología de gestión, como elemento diferencial para obtener recursos de distintas naturalezas” (p.65).

**Colaborador:** Sanchez, (2017) Expresa que “El factor humano como la base para lograr la competitividad, es importante contar con el personal más calificado y motivado posible. Partiendo de este hecho, éste factor se ha convertido en un recurso estratégico que se debe optimizar” (p.161).

**Eficiencia:** Hoz, (2017) Señala que la eficiencia:

La eficiencia está relacionada con la utilización racional de los recursos para lograr unos resultados específicos, se trata de la capacidad de lograr un objetivo trazado con anterioridad en el tiempo mínimo y con el menor uso de recursos, se debe tener en cuenta que un aumento en el uso de los recursos no necesariamente debe llevar a un incremento en la productividad.

**Planificación:** Para Dalmary, (2006) la planificación significa:

La planificación es un proceso que requiere explorar, investigar la realidad sobre la cual se ha de actuar para generar la intención de producir cambios. De allí surgirá el conocimiento de necesidades, inquietudes, intereses y motivaciones que realmente justifican el porqué y el logro de la planificación, planteados en objetivos y propósitos claros.

**Organización:** Andres, (2007) Manifiesta que organización es:

La organización es pues un sistema orgánico inmerso en un medio hostil con el que se intercambia energía, materia información y dinero, es decir, que la organización es un sistema socio-técnico

abierto, el cual posee, relaciones de entradas (insumos), salidas (productos) y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito, permitiendo su permanencia en el tiempo, además de procesos internos de readaptación, construcción y auto reparación, que le permiten interrelacionarse adecuadamente con un entorno.

**Dirección:** De acuerdo con Cardenas, (2010) citando a Koontz y Weihrich (2002) la dirección es:

La dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización, en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

**Control:** Zapata, (2012) Define que “El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios” (p.12).

**Administración:** Portillo, (2008) Establece que la administración:

La administración comprende diversos elementos, para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones (p.15).

**Competencias:** Según Savedra, (2018) las competencias son:

Las competencias se define como el sistema de conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes, capacidades y valores adquiridos por directivos y miembros de la organización, en un proceso de formación permanente, los cuales son aplicables en el cumplimiento de las funciones adjudicadas, a la vez que perfeccionan sus modos de actuación (p.15).

### **Liderazgo:**

(Preciado, 2008) Citando a Chiavenato (2001) establece que liderazgo es “una influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos, mediante el proceso de la comunicación humana” (p.81).

### **Innovación:**

(Arraut, 2013) Define la innovación como:

La innovación es el factor dominante en el crecimiento económico de una nación o región y en los patrones de comercio internacional, convirtiéndose en la fuerza motriz que impulsa a las empresas hacia objetivos ambiciosos a largo plazo y que conduce a la renovación de las estructuras organizacionales, este artículo presenta el resultado de un trabajo de investigación en el tema de la innovación de tipo organizacional (p.25).

### **Productividad:**

(Herera, 2017) Habla sobre productividad y manifiesta que:

Por lo general cuando se habla de productividad se refiere a algún proceso en el cual intervienen elementos y actividades para

obtener un resultado, cuando hay mejoras, estas se traducen en el hecho que, con menos recursos o con los mismos, se pueden obtener los mismos o mayores resultados respectivamente (productos y servicios) (p.50).

**Satisfacción:** Viviana, (2018) Menciona que la satisfacción:

la satisfacción como parte de resultados obtenidos en base a un estándar de “placer” y “no placer” que identifica cada individuo entorno al consumo de un bien; es decir que la generación de satisfacción responde a estándares y agregan que también forma parte de una acumulación del placer para mantener la lealtad. Se introduce adicionalmente la relación entre la satisfacción y la lealtad que se genera en el consumo de un bien o servicio, siempre que se cumpla con el estándar previamente establecido (p.40).

**Servicio al cliente:** Salazar, (2016) Indica que:

El servicio al cliente, actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las instituciones en el mercado (p.15).

**Calidad:** Lopez, (2019) Expone que la calidad es:

Se puede decir que el concepto de la Calidad ha venido caracterizado por la eficacia en la fabricación del producto o en la prestación del servicio, y de ahí es que el aporte de los maestros de la Calidad ha venido introduciendo paulatinamente aspectos relacionados con el sentir del cliente y con la eficiencia del negocio (p.73)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Datos de la empresa**

La empresa NAVACONSECURITY CIA LTDA. Es una compañía constituida legalmente en la República del Ecuador mediante escritura pública presentado a la – Superintendencia de Compañías y registrado con fecha 06 diciembre del 2017. La Institución cumple con todos los requisitos dispuestos por las autoridades gubernamentales, tales como:

- ✓ Ministerio del Interior
- ✓ Departamento de control de organizaciones de Seguridad privada. (COSP)
- ✓ Comandancia General de la Policía Nacional
- ✓ Comando conjunto de la Fuerzas Armadas

#### **Misión**

Satisfacer las necesidades de seguridad y protección en el cuidado de su patrimonio, mediante la participación de guardias capacitados y comprometidos con su seguridad y el bienestar de Usted y los suyos. Aprovechando al máximo tanto los recursos humanos, sistemas y tecnología de punta.

#### **Visión**

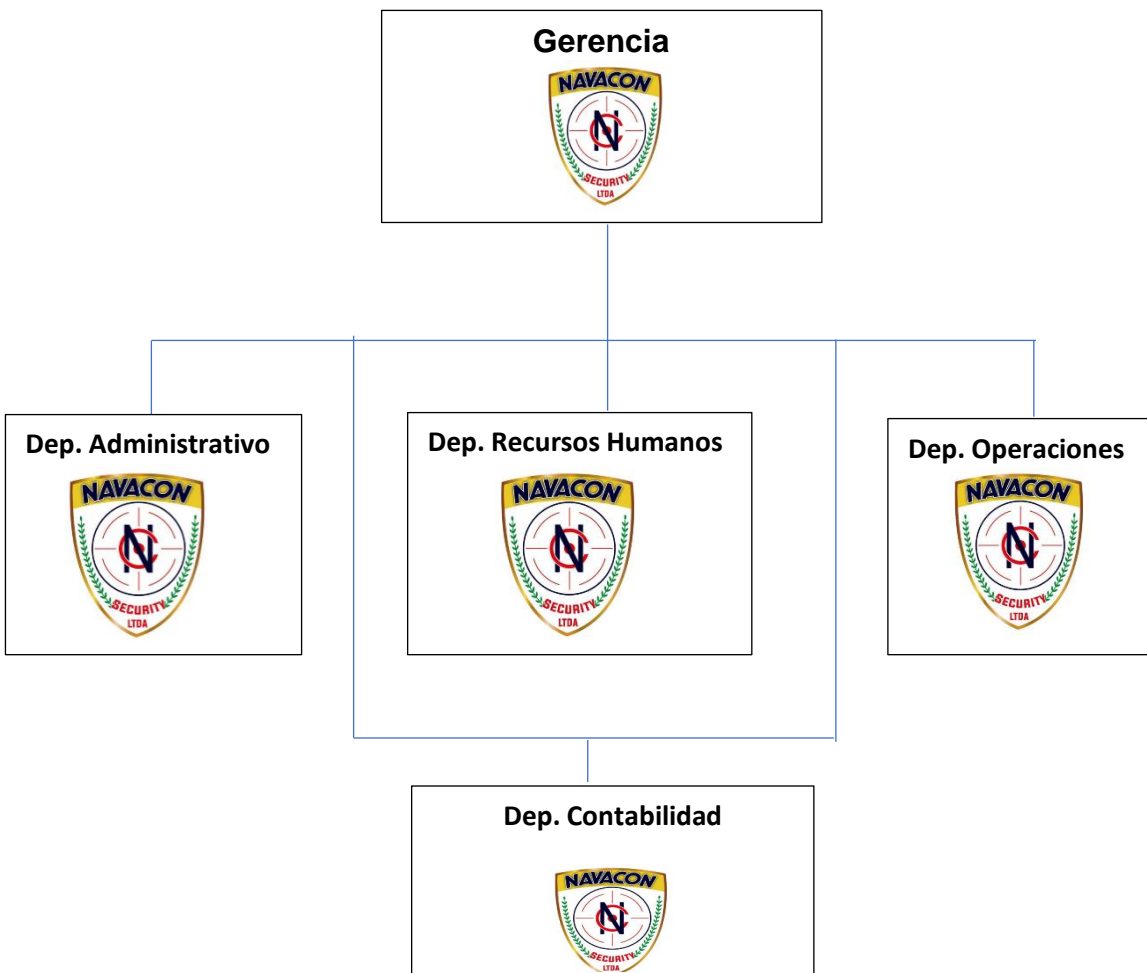
Consolidar el liderazgo de nuestra empresa, mediante la implementación de diversos programas de capacitación, que nos permitan mantener la

calidad de nuestros servicios. Lo cual nos garantiza la permanencia y la preferencia de nuestros clientes. Sosteniendo la confianza de cada uno de nuestros clientes, mediante la mejora constante.

## VALORES DE LA EMPRESA EMPRESA DE SEGURIDAD NAVACONSECURITY CIA. LTDA.

- Generar confianza
- Integridad
- Responsabilidad social
- Trabajo en equipo
- Igualdad en oportunidades

### Organigrama:



### **Departamento de Gerencia**

En este departamento el gerente general es el encargado de los trámites que realiza la empresa tales como supervisar y administrar las pólizas de vida y de accidentes personales, así como también fondos fijos para gastos médicos entre otros.

### **Departamento Administrativo**

El personal administrativo se encarga de recibir facturas de los proveedores y emitir facturas a los clientes por otra parte también es el que entrega los comprobantes de pago a los colaboradores y recaba sus respectivas firmas.

### **Departamento de Recursos Humanos**

Los profesionales de esta área son los que se encargan de las actividades del reclutamiento y selección del personal con perfiles idóneos para cubrir las vacantes de acuerdo a las necesidades de la empresa.

### **Departamento de Operaciones**

El jefe de operaciones de los agentes de seguridad de encarga de planear y organizar los servicios de custodias, así como también de realizar los organigramas de los diferentes horarios que le asignan a los agentes.

### **Departamento de Contabilidad**

El personal encargado de esta área es el que lleva el control de los gastos e ingresos de la empresa, su situación financiera, entre otros como los cobros y pagos pendientes, orden y conservación de los documentos legales, además de las principales funciones como el control de libros contables, balances, cuentas de pérdida y ganancia y otros.

**Cuadro 2:****Comparativo de ventas**

<b>Ventas de la empresa de seguridad Navacon Cía. Ltda.</b>				
<b>Periodo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Promedio Anual</b>
<b>Ventas</b>	\$ 190,000	\$ 175,000	\$ 160,00	\$ <b>175,000</b>
<b>Índice de disminución de ventas</b>	-	7,89 %	8,57 %	<b>8,23 %</b>

**Elaborado por Vera J (2021)**

**Análisis**

Como se puede observar en el comparativo de ventas, la empresa Navacon Cía. Ltda. Refleja una reducción de ventas en los últimos años, en el 2019 tuvo un índice de decrecimiento en sus ventas del 7.89 % y en el 2020 de 8.57 % dando como resultado de los dos últimos años un promedio de reducción del 8.23 %. Con esto se llega a la conclusión que la economía de la empresa está decayendo y esto se debe a la ineficiente gestión administrativa.

Es por eso que mediante la investigación se espera poder buscar la mejor solución que le permita a la empresa mejorar sus procesos administrativos contribuyendo al buen desempeño laboral de los colaboradores y al cumplimiento de las metas y objetivos planteados en la empresa.

**Diseño de la investigación****Enfoque cualitativo y cuantitativo****Enfoque Cualitativo**

Como manifiesta Lévano, (2007) enfoque cualitativo:

El término diseño en el marco de una investigación cualitativa se refiere al abordaje general que se utiliza en el proceso de



investigación, es más flexible y abierto, y el curso de las acciones se rige por el campo (los participantes y la evolución de los acontecimientos), de este modo, el diseño se va ajustando a las condiciones del escenario o ambiente (p.77).

Por otro lado Castaño, (2012) comenta que el diseño de la investigación cualitativa:

El diseño cualitativo, se adapta especialmente bien a las teorías sustantivas ya que facilita una recogida de datos empíricos que ofrecen descripciones complejas de acontecimientos, interacciones, comportamientos, pensamientos... que conducen al desarrollo o aplicaciones de categorías y relaciones que permiten la interpretación de los datos (p.12).

Por lo tanto se puede decir que el tipo de investigación cualitativa es esencial en los casos que se busca explicar el comportamiento que tiene un grupo objetivo, o en los casos de estudios de mercado ya que es un método que le permite al investigador obtener respuestas a las preguntas de estudio mediante la interacción directa con los sujetos que forman parte del fenómeno a estudiar de manera integral o completa, por medio de lo que estos dicen ya sea de forma hablada o escrita, también puede ayudarse de textos, discursos, dibujos gráficos e imágenes para establecer un conocimiento que permita ver la realidad social.

### **Enfoque Cuantitativo**

Como menciona Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, (2018) que el enfoque cuantitativo:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la

estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestro, etc. (p.140).

Sampieri, Metodología de la Investigación , (2014) comenta que el enfoque cuantitativo:

El enfoque cuantitativo que representa un conjunto de procesos secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (p.7).

De acuerdo a estas definiciones se puede deducir que el enfoque cuantitativo es aquel que se caracteriza por valerse de aspectos numéricos para validar su trabajo por medio de técnicas experimentales o estadísticas, posee un proceso definido que el investigador deberá seguir ya que este tipo de investigación exige que haya correspondencia entre los elementos del problema, que se puedan plantear definiciones, saber con firmeza dónde empieza el problema, en qué dirección va y la incidencia entre sus elementos.

### **Enfoque cuali cuantitativo o mixto**

Como indica Sampieri R. , (2014) Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener un a "foto gráfica" más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales ("forma pura de los métodos mixtos").

Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (p.346).

Cascante, (2013) Indica “Es un enfoque que emerge a partir de los enfoques cuantitativo y cualitativo. Surge de la necesidad de incluir elementos de ambos enfoques con el fin de dar una visión diferente al tratamiento de las investigaciones realizadas” (p.47).

Guelmes, (2015) expone que el enfoque mixto:

el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio (p.23).

Se concluye diciendo que la investigación mixta o como también llamada, investigación integrativa es la combinación entre el método cualitativo y cuantitativo, esta unión se da para aprovechar las fortalezas de ambos tipos de investigación y así minimizar sus debilidades, logrando un estudio más completo y detallado.

Observando la problemática de la investigación se adoptará el enfoque Mixto el mismo que se caracteriza por la combinación de las características que tiene el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo el primero hace referencia a cualidades y el segundo a cantidades, ayudando de tal manera a la obtención de datos relevantes para responder al planteamiento del problema en estudio.

El método científico, por lo tanto, se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables.

En este proyecto se va a utilizar el diseño científico para obtener nuevos conocimientos con relación al tema de estudio, empleando estrategias y recursos para buscar una excelente solución.

(Sampieri, 2014) La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, si no utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (pág. 565). Es por eso que se ejecutara el diseño mixto ya que este permitira analizar y examinar las diferentes cualidades o cantidades de la situacion de estudio y asi obtener los resultados deseados.

### **Tipos de investigacion**

Existe una variedad en cuanto a tipos de investigacion los mismos que tienen una clasificacion que depende de factores como según su propósito, nivel de profundidad del estudio ,datos en analisis, tiempo que requiere el fenomeno o estudio, entre otros. A continuacion se detallan los siguientes:

<b>Explorativo</b>	<b>Descriptivo</b>	<b>Correlacional</b>	<b>Explicativa</b>
Permite formular un problema garantizando una investigación más precisa. (Vasquez, 2013)	Se conoce también como la investigación estadística, se describen datos de la población en estudio que identifica causas y efectos. (Guzman, 2012)	Su finalidad es medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más variables. (Cazau, 2006)	Parte de problemas bien identificados en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa-efecto y explica el por qué se genera la variable

			independiente (causa, antecedente) y dependiente (efecto, consecuente). (Jimenez, 1998)
--	--	--	---

**Cuadro 3 tipos**

**Elaborado por Vera J (2021)**

El presente proyecto de investigación presenta el tipo de investigación descriptiva, ya que la información obtenida describe la actual situación en la que se encuentra la empresa Navacon Cía. Ltda. junto con los sucesos y deficiencias existentes dentro de la misma que afectan negativamente los procesos administrativos.

Cazau, (2006) expone que la investigación descriptiva:

En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno (p.27).

**Población**

Miranda, (2016) Mnifiesta que la poblacion es:

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc. (p.203).

## **Población Finita**

Gomez, (2017) Indica “El universo finito es aquel donde los elementos que lo constituyen pueden ser delimitados y cuantificados (menos de 100.000)” (p.204).

## **Población Infinita**

Villacís, (2018) Declara “Se identifica el universo infinito cuando los elementos que lo conforman no tienen límite o en términos prácticos, cuando no es posible determinar su magnitud debido al tamaño (mayores a 100.000)” (p.109).

La población es un indicador que determina si al contar es posible alcanzarse o sobrepasarse y su selección según su característica permitirá estudiar a un grupo específico, por ello en la empresa Navacon Cía. Ltda. la población es finita ya que se compone por 73 personas que desempeñan diferentes cargos.

**Cuadro 4: Población**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Personal administrativo	4
Recursos humanos	5
Dep. Operaciones	4
Agentes de seguridad	60
<b>Total</b>	<b>73</b>

**Elaborado por Vera J (2021)**

## **Muestra**

La muestra se la define como un subconjunto de una población estudiada representándose como un general de población sin tener que medir a la población entera y así poder sacar conclusiones sobre ella.

Como manifiesta Sanchez A. , (2018) citando a Diaz (2014) “la muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo, para seleccionar la muestra primero deben limitarse las características de la población”(p.40).

Según (Espinoza, 2016) menciona que:

Cuando no es posible o conveniente realizar un censo, se trabaja con una muestra, o sea una parte representativa y adecuada de la población. Se selecciona de la población de estudio. Para que sea representativa y útil, debe reflejar las semejanzas y diferencias encontradas en la población, ejemplificar las características y tendencias de la misma (p.52).

### **Tipos de muestra**

Entre los tipos de muestra se encuentran dos grupos el muestreo probabilístico y el no probabilístico. A continuación se detallan algunos de los que forman parte del muestreo probabilístico:

#### **Muestreo aleatorio Simple**

Arias K. , (2015) explica que:

El procedimiento empleado es el siguiente: 1) se asigna un número a cada individuo de la población y 2) a través de algún medio (tablas de números aleatorios, números aleatorios generados con un programa de computadora, etc.) se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido. Este procedimiento, atractivo por su simpleza, tiene poca o nula utilidad práctica cuando la población que estamos manejando es muy grande (p.312).

#### **Muestreo Aleatorio Estratificado**

Novales, (2017) expone que:

Trata de obviar las dificultades que presenta el anterior, ya que simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral. Consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica (se puede estratificar, según la profesión, municipio de residencia, sexo, estado civil, etc.) (p.220).

### **Muestreo aleatorio por conglomerado**

Keever, (2016) manifieta que “En el muestreo por conglomerados la unidad muestral es un grupo de elementos de la población que forman una unidad, a la que llamamos conglomerado. Las unidades hospitalarias, los departamentos universitarios, una caja de determinado producto, etc.” (p.204)

### **Muestreo no Probabilístico**

**Muestreo por cuotas:** Alvarez, (2015) Indica que:

También denominado en ocasiones “accidental”. Se asienta generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población y/o de los individuos más “representativos” o “adecuados” para los fines de la investigación. Mantiene, por tanto, semejanzas con el muestreo aleatorio estratificado, pero no tiene el carácter de aleatoriedad. En este tipo de muestreo se fijan unas “cuotas” que consisten en un número de individuos que reúnen determinadas condiciones, por ejemplo: 20 niños de 2 a 10 años, de sexo femenino, y residentes en Aguascalientes (p.244).

**Muestreo intencional o de conveniencia:** Calvache, (2016) expresa que:

Consiste en la selección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más



frecuente de este procedimiento es utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso (por ejemplo, los profesores de universidad emplean con mucha frecuencia a sus propios alumnos, o bien, el número de pacientes que acudió en un tiempo determinado) (p.213).

### **Bola de nieve**

Camargo, (2018) señala que “Se localiza a algunos individuos, los cuales conducen a otros, estos a otros, y así hasta conseguir una muestra suficiente. Este tipo se emplea muy frecuentemente cuando se hacen estudios con poblaciones “marginales”, delincuentes, sectas, determinados tipos de enfermos, etc.” (p.225)

### **Muestreo intencional o de conveniencia**

La presente investigación adoptará el muestreo intencional o por conveniencia ya que se realizara la encuesta a 30 agentes de seguridad distribuidos en distintos puntos; también al personal del departamento administrativo, Recursos Humanos y área de operaciones. Posteriormente los datos obtenidos serán tabulados para visibilizar con claridad el real estado situacional de la empresa.

### **Métodos de investigación**

Los métodos de investigación son la ruta o modelos de procedimientos que es posible utilizar en una investigación, es por eso que cuando se va realizar una investigación es de suma importancia centrarse en determinar que método se pretende abordar para obtener resultados.

El presente trabajo de investigación plantea el método Histórico – Lógico debido a que este estudia la problemática existente desde un inicio, sus antecedentes, su historia, en este caso se indagó la problemática y la

evolución en el tiempo de la variable independiente y dependiente obteniendo así una idea clara para responder al planteamiento del problema.

Por otro lado, se empleará el método de análisis - síntesis el cual permitirá interpretar las partes importantes del problema y ver qué relación puede haber entre ellas.

### Técnicas e instrumentos

**Cuadro 5 Técnicas - Instrumentos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Observación:</b> Es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. (Sanjuan, 2011)	Guion de observación
<b>Entrevistas:</b> Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Diaz, 2013)	Formularios
<b>Encuestas:</b> Consiste en diseñar un cuestionario de preguntas como instrumento de registro de las opiniones que servirán para verificar hipótesis. (Salgado, 2015)	Encuesta

**Elaborado por Vera J (2021)**

Para el presente proyecto se empleará la técnica de la encuesta en la misma se formularán 13 preguntas que contribuirán a la obtención de información acerca de los problemas que se han venido presentando, y serán dirigidas a los colaboradores del área operativa (30) y además se hará una entrevista con preguntas abiertas al gerente de la empresa Navacon Cía. Ltda.

### Entrevista

**Objetivo:** Obtener información relevante desde el punto de vista del gerente acerca de la situación de la empresa.

No.De entrevistas: 

1	1
---	---

#### Datos generales

Edad 

--	--

 tiempo de trabajo 

--	--

 nivel de estudios .....

#### Preguntas:

1. ¿Se le otorga la debida importancia a los procesos administrativos dentro de la empresa? Si o no ¿Por qué?
2. ¿Considera que el personal administrativo está lo suficientemente capacitado para llevar el proceso administrativo? Si o no ¿por qué?
3. ¿Cree usted que el desempeño laboral que presentan los colaboradores es eficiente? Si o no ¿Por qué?
4. ¿En la empresa se aplican mecanismos que permitan medir el desempeño de los colaboradores junto con el alcance de las metas y objetivos de la empresa? Si o no ¿Por qué?

5. ¿Está comprometido el personal del área administrativa con la misión, visión y valores de la empresa? Si o no ¿Por qué?
  
6. ¿Considera necesario evaluar de manera frecuente el desempeño de los colaboradores?



## ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NAVACON CIA. LTDA

**OBJETIVO:** Mediante las encuestas se diagnosticará la situación actual que afecta el desempeño laboral de los colaboradores, la productividad y rentabilidad de la empresa Navacon Cía. Ltda. para de esta manera implementar un plan de mejora que ayude a corregir dichas falencias.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una sola **(x)** la alternativa que crea conveniente. Si se equivoca, tache la respuesta y vuelva a marcar con una **(x)** la que desee.

No. De encuestas: 

1	30
---	----

### Datos generales

Edad: 

--	--

 Nivel de estudio: Primaria  Secundaria  Superior

**OBJETIVO GENERAL** Desarrollar un plan de mejora en la gestión administrativa, para la satisfacción del desempeño laboral, en la empresa de seguridad Navacon Cía. Ltda.

1. ¿Está usted satisfecho con la administración que se da en la empresa?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Poco satisfecho
- d. Nada satisfecho

2. ¿Considera usted que en la empresa los altos directivos motivan a los colaboradores para desarrollar una mejor productividad en sus actividades?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cree usted que es conveniente para la empresa realizar capacitaciones que traten sobre temas administrativos?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

4. ¿Es necesario que se evalúe al personal para un mejoramiento en su desempeño laboral?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Cree usted que se lleva una comunicación adecuada dentro de la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera usted que se deben implementar talleres con el fin de mejorar la calidad de servicio?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cree usted que adoptando el estilo de Liderazgo participativo se conseguiría una alta ventaja competitiva para la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

8. ¿Considera usted que manteniendo al personal capacitado se evitarían pérdidas económicas en la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree usted que con una implementación de estrategias de fidelización y captación de clientes aumente la rentabilidad de la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera que para contrarrestar la baja productividad es necesario realizar un ajuste en los procesos operativos de la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo



11. ¿Cree usted que la ineficiencia en la toma de decisiones ponga en riesgo de Fracaso a la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

12. ¿Considera usted que las pérdidas económicas de la empresa son causadas por las estrategias inadecuadas que se vienen aplicando?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

13. ¿Cree usted que es necesario e importante realizar un plan de mejora?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Introducción

Mediante la aplicación de encuestas a 30 colaboradores de la empresa Navacon Cía. Ltda. Se logró obtener información acerca de la gestión administrativa que lleva la empresa y a su vez hacer un análisis e interpretación en base a sus respuestas y así poder determinar una solución para la problemática de la investigación.

Por otro lado también se realizó la respectiva entrevista al Gerente de la empresa Navacon Cía. Ltda. Con el objetivo de determinar las falencias en cuando a la administración de la empresa y el desempeño laboral de los colaboradores.

#### Encuestas

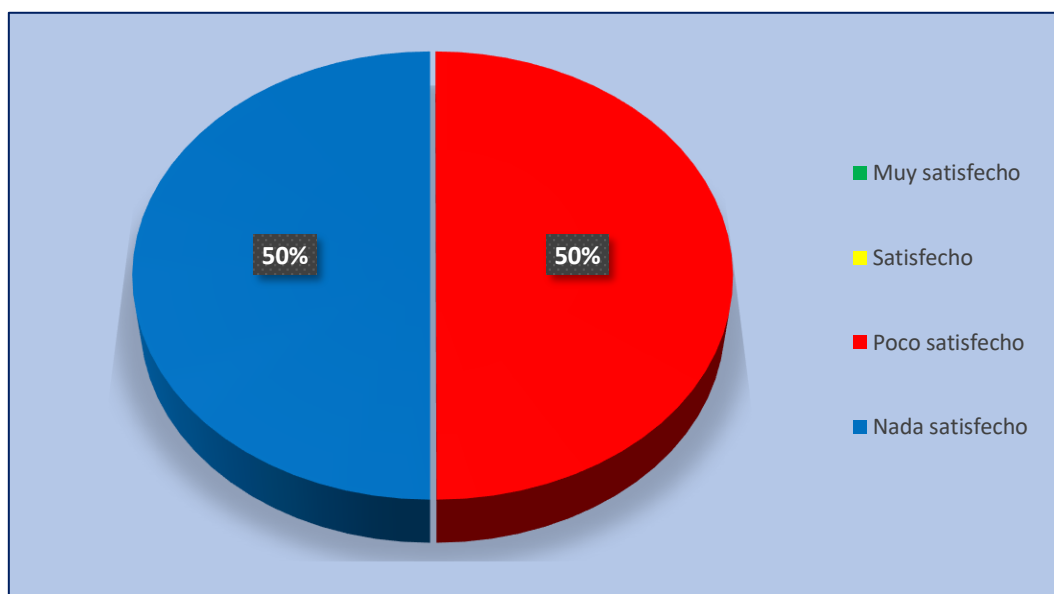
**1.- ¿Está usted satisfecho con la administración que se da en la empresa?**

Tabla 1. Satisfacción de la administración

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	0	0%
SATISFECHO	0	0%
POCO SATISFECHO	15	50%
NADA SATISFECHO	15	50%
TOTAL	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

**Gráfico 1. Satisfacción de la administración**



Elaborado por Vera J (2021)

### **Análisis**

La información obtenida en el cuadro no. 5 y gráfico No. 1, indica que el 50% de los encuestados pertenece al personal poco satisfecho y el otro 50% corresponde al nada satisfecho, lo que significa que gran parte de los colaboradores no están satisfechos con la administración que se da en la empresa.

### **Interpretación**

En base a los cálculos se puede deducir que en la empresa no se está llevando una correcta administración, lo cual se refleja en el bajo desempeño laboral que presentan los colaboradores.

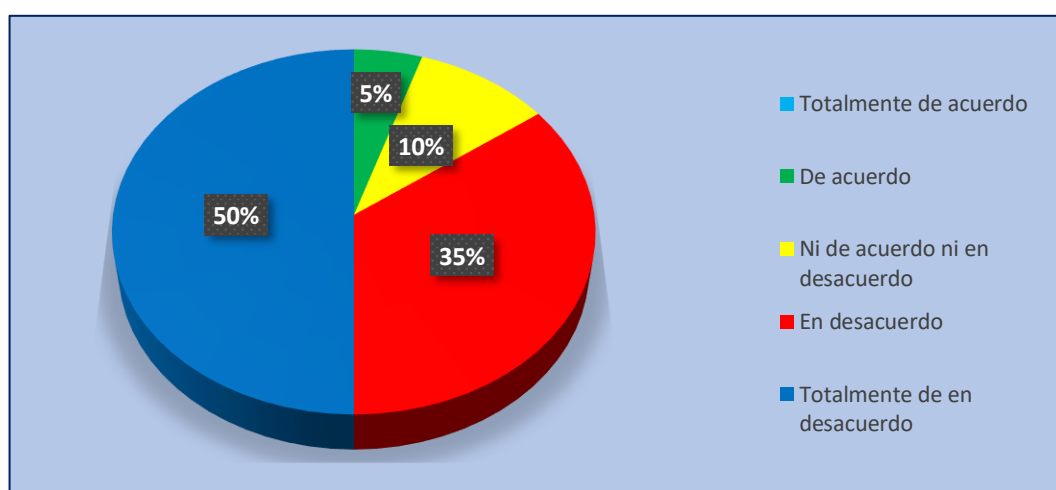
2.- ¿Considera usted que en la empresa los altos directivos motivan a los colaboradores para desarrollar una mejor productividad en sus actividades?

Tabla 2. Motivación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0%
DE ACUERDO	2	5%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	10%
EN DESACUERDO	10	35%
TOTALMENTE DE EN DESACUERDO	15	50%
TOTAL	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

Gráfico 2. Motivación



Elaborado por Vera J (2021)

### Análisis

Se puede observar en el cuadro No. 6 y Figura No. 2 que el 5% de los encuestados están de acuerdo en que los jefes si motivan a los colaboradores mientras que el 10% le es indiferente, a su vez el 35% indica desacuerdo y el 50% restante señalan un total desacuerdo. Lo cual refleja que los altos directivos no motivan a los colaboradores y que por ende la productividad en sus actividades es ineficiente.

## Interpretación

Se puede concluir que la motivación a los colaboradores por parte de los jefes es muy importante ya que contribuye a un mejor ambiente laboral y a un óptimo desenvolvimiento en cada una de las tareas a realizar, logrando que la empresa disminuya sus debilidades y aumente sus fortalezas.

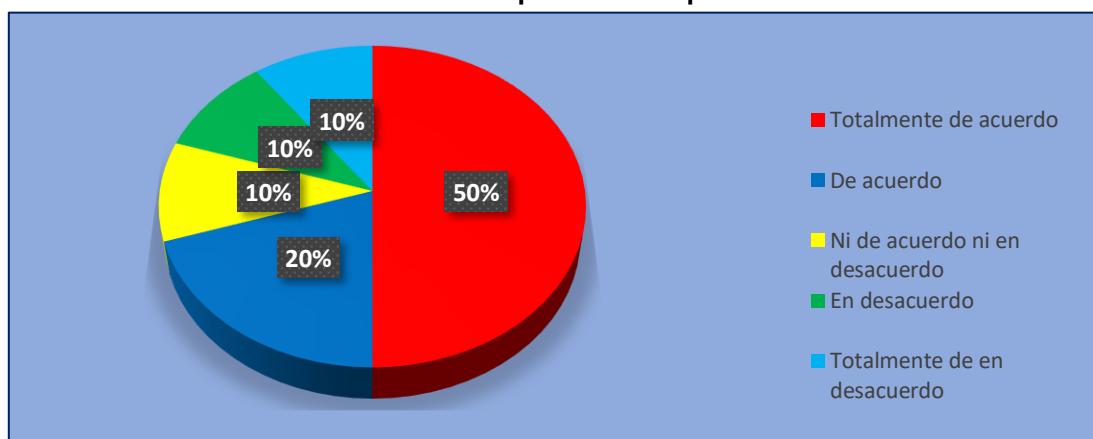
### 3.- ¿Cree usted que es conveniente para la empresa realizar capacitaciones que traten sobre temas administrativos?

Tabla 3. Capacitación al personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	50%
DE ACUERDO	12	20%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	1	10%
TOTALMENTE DE EN DESACUERDO	1	10%
TOTAL	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

Gráfico 3. Capacitación al personal



Elaborado por Vera J (2021)

## Análisis

El cuadro No. 7 y Figura No. 3 indican que el 50% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que se debe capacitar al personal, también hay un 20% que está de acuerdo, mientras que un 30% dividido en 10 señalan que no consideran necesaria una capacitación.

## Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos se deduce que es de gran necesidad realizar capacitaciones que traten sobre temas administrativos, con el objetivo de mejorar los procesos y actividades de la empresa.

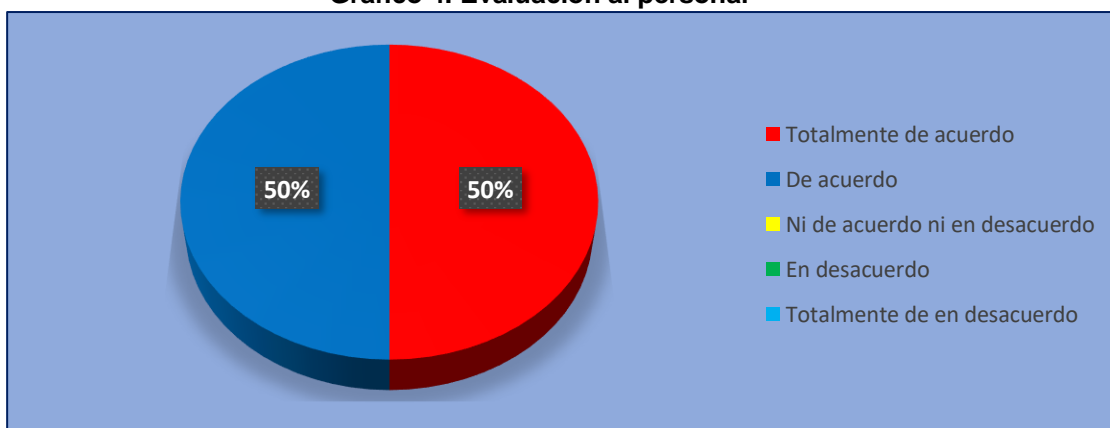
### 4.- ¿Es necesario que se evalúe al personal para un mejoramiento en su desempeño laboral?

Tabla 4. Evaluación al personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	50%
DE ACUERDO	15	50%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE DE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

Gráfico 4. Evaluación al personal



Elaborado por Vera J (2021)

## Análisis

Según el análisis del cuadro No. 8 y Figura No. 4 señalan que el 50% de los encuestados apuntaron por la alternativa totalmente de acuerdo y el otro 50% de acuerdo, lo cual deja ver que los colaboradores consideran que es necesario que se evalúe al personal.

## Interpretación

Con respecto a la información recolectada se puede concluir que la evaluación al personal es de mucha importancia ya que es una de las claves para mejorar el desempeño laboral, y con esto la empresa consigue tener un mejor desarrollo tornándose más competitiva.

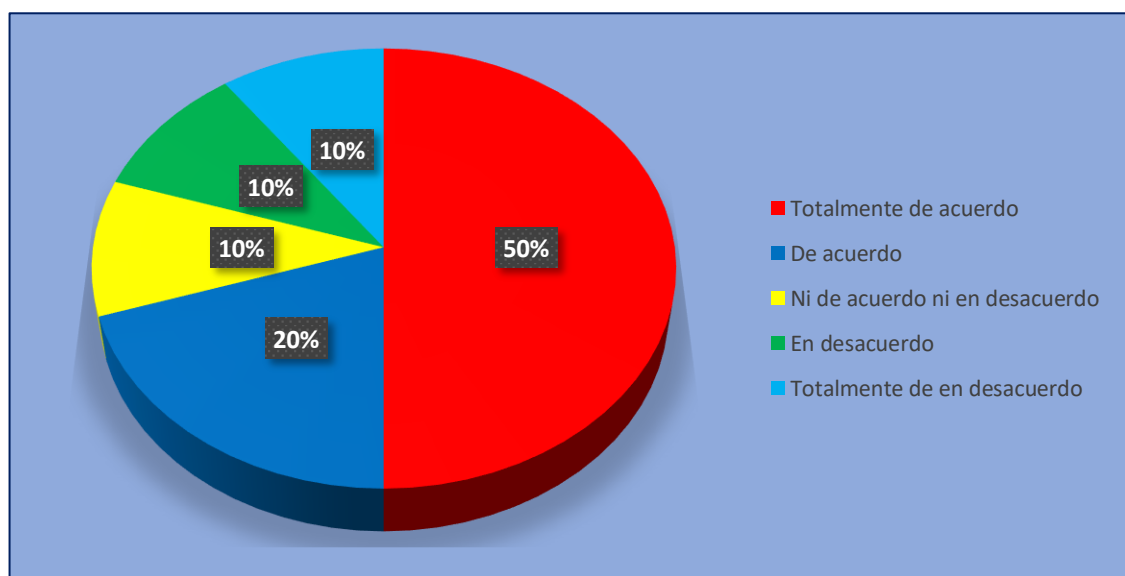
### 5.- ¿Cree usted que se lleva una buena comunicación dentro de la empresa?

Tabla 5. Comunicación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	50%
DE ACUERDO	13	20%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	1	10%
TOTALMENTE DE EN DESACUERDO	1	10%
TOTAL	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

Gráfico 5. Comunicación



Elaborado por Vera J (2021)

## **Análisis**

Mediante la información obtenida en el cuadro No. 9 y Figura No. 5 esta que el 50% de los encuestados indican un total acuerdo en que no existe o no se da una buena comunicación dentro de la empresa, mientras que el 20% señala que está de acuerdo y por otro lado a un 10% le resulta indiferente, otro 10% en desacuerdo y el 10% restante totalmente en desacuerdo.

## **Interpretación**

Se concluye diciendo que en la empresa no se está llevando una buena comunicación y esto hace que se genere un desfavorable ambiente laboral, con conflictos y rumores negativos, es por ello que el planteamiento de una estrategia que permita mejorar la comunicación en la empresa corregirá estos problemas y fomentará una buena relación entre los colaboradores y directivos.

## **6.- ¿Considera usted que se deben implementar talleres con el fin de mejorar la calidad de servicio?**

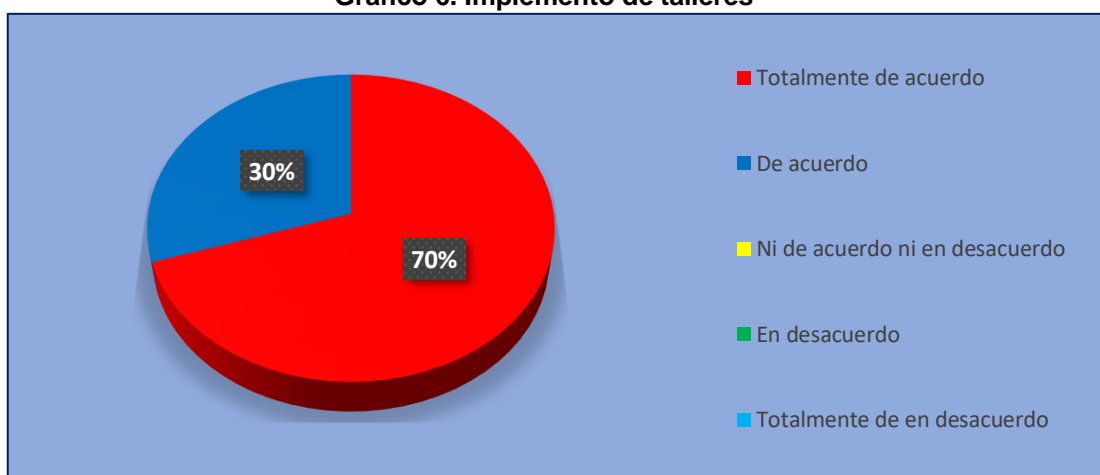
**Tabla 6. Implemento de talleres**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	27	70%
<b>DE ACUERDO</b>	3	30%
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTALMENTE DE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)



**Gráfico 6. Implemento de talleres**



Elaborado por Vera J (2021)

### **Análisis**

El cuadro No. 10 y la figura No. 6 refleja que el 70% del personal están totalmente de acuerdo y el 30% indica que están de acuerdo por lo cual se considera necesario que en la empresa se implementen talleres para mejorar la calidad de servicio.

### **Interpretación**

A través del análisis se deduce que los talleres de productividad ayudarían a la empresa a mejorar en cuanto a la calidad de servicios, generando mayores oportunidades en el mercado y por ende más ganancia.

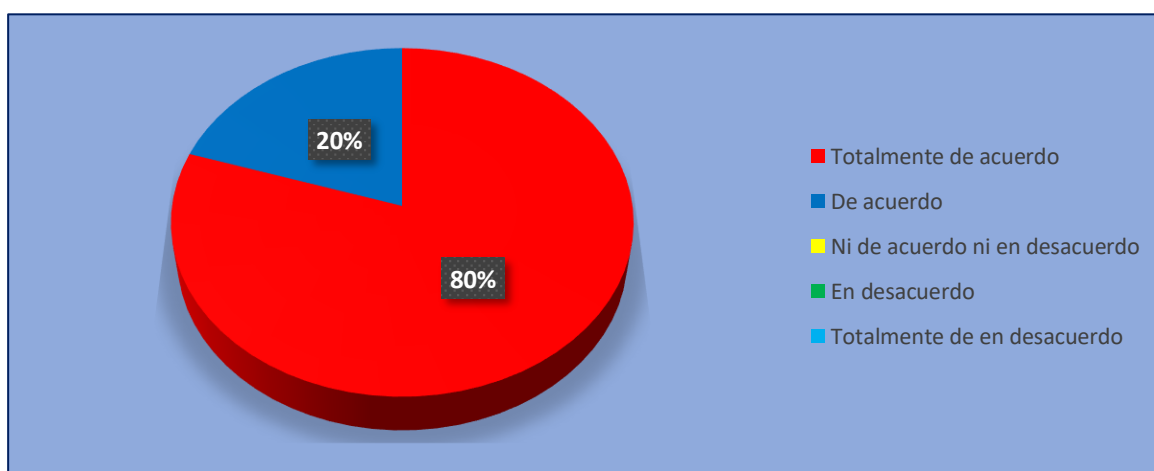
**7.- ¿Cree usted que adoptando el estilo de liderazgo participativo se conseguiría una alta ventaja competitiva para la empresa?**

**Tabla 7. Liderazgo Participativo**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	28	80%
<b>DE ACUERDO</b>	2	20%
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTALMENTE DE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Elaborado por Vera J (2021)

**Gráfico 7. Liderazgo Participativo**



Elaborado por Vera J (2021)

**Análisis**

De acuerdo a lo que se observa en el Cuadro No. 11 y Figura No. 7 es que el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo que con un liderazgo participativo aumentaría la competitividad de la empresa y el 20% del personal indicó que está de acuerdo con lo dicho.

## Interpretación

Se concluye diciendo que el liderazgo participativo aportaría grandes beneficios para la empresa contribuyendo al aumento de su competitividad, ya que se caracteriza por tomar en cuenta las opiniones de los miembros del equipo para la ejecución de proyectos y de esta manera forjar un buen equipo de trabajo capaz de actuar ante las irregularidades de la empresa.

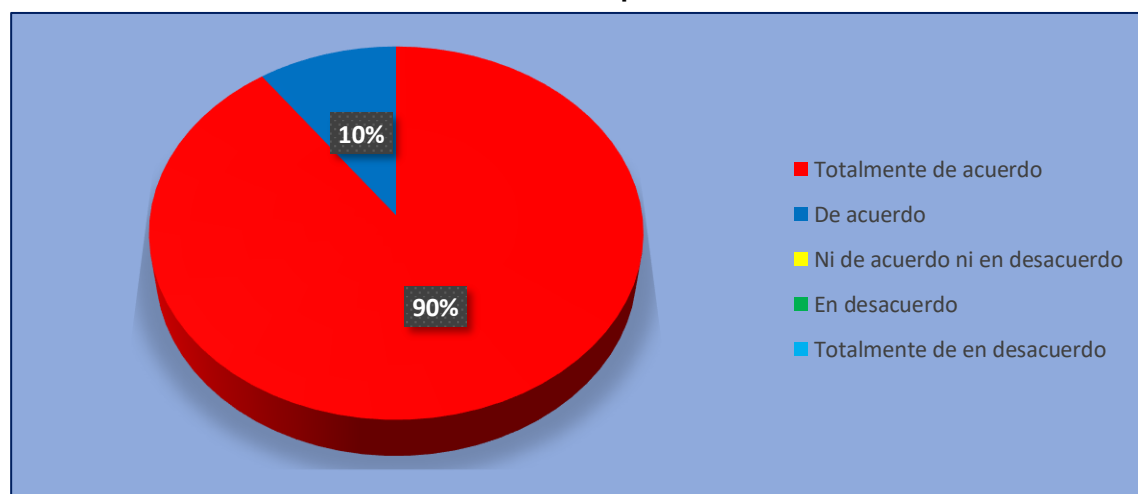
### 8.- ¿Considera usted que manteniendo al personal capacitado se evitarían pérdidas económicas en la empresa?

Tabla 8. Personal Capacitado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	29	90%
DE ACUERDO	1	10%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE DE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por Vera J (2021)

Gráfico 8. Personal Capacitado



Elaborado por Vera J (2021)

## **Análisis**

El análisis en el Cuadro No. 12 y Figura No. 8 determina que el 90% de los encuestados está en un total acuerdo que manteniendo al personal capacitado se evitarían pérdidas económicas en la empresa, así mismo el 10% restante señala que está de acuerdo.

## **Interpretación**

Es deducible que la capacitación a los colaboradores brinda ventajas dentro de la empresa ya que un personal capacitado es capaz de responder de la mejor manera a las amenazas que puede enfrentar la empresa disminuyendo y evitando el riesgo de pérdidas económicas.

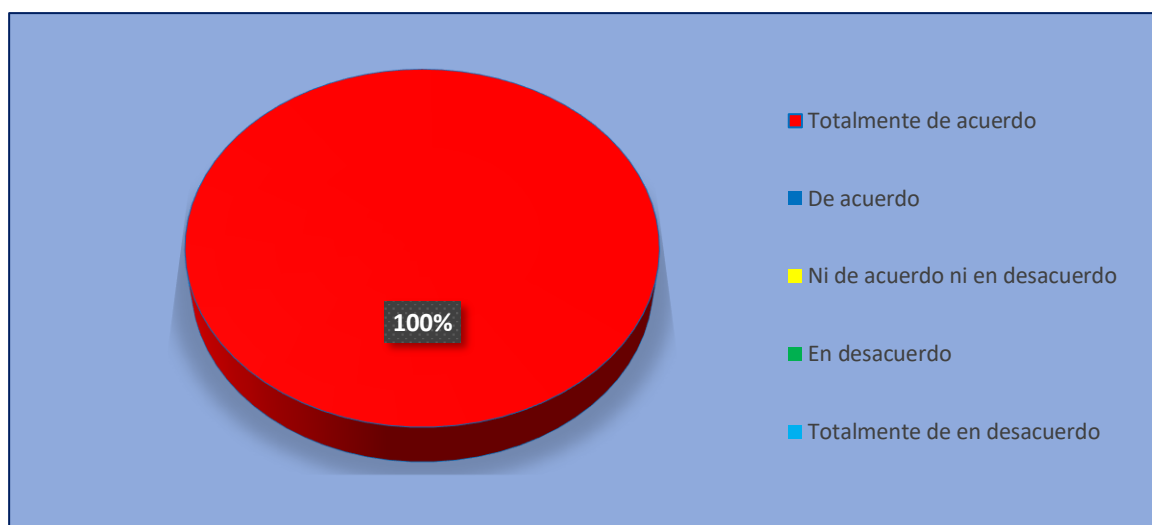
**9.- ¿Cree usted que con una implementación de estrategias de fidelización y captación de clientes aumente la rentabilidad de la empresa?**

**Tabla 9. Estrategias de Fidelización y Captación**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	30	90%
<b>DE ACUERDO</b>	0	0%
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTALMENTE DE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

**Gráfico 9. Estrategias de fidelización y captación de clientes**



**Elaborado por Vera J (2021)**

### **Análisis**

Según el Cuadro No. 13 y Figura No. 9 el 100% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo que la implementación de estrategias de fidelización y captación de clientes es clave para aumentar la rentabilidad de la empresa.

### **Interpretación**

Con la información obtenida se deduce que es necesario implementar estrategias de fidelización y captación de clientes ya que otorgan beneficios que aseguran y garantizan el aumento de la rentabilidad de la empresa.

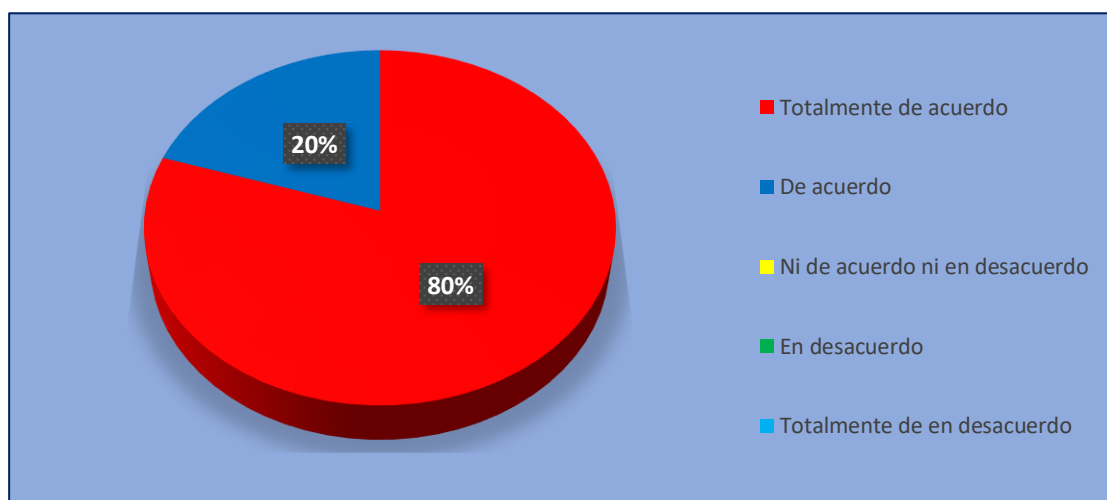
10.- ¿Considera que para contrarrestar la baja productividad es necesario realizar un ajuste en los procesos operativos de la empresa?

Tabla 10. Ajustes en los procesos operativos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	28	80%
DE ACUERDO	2	20%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE DE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

Gráfico 10. Ajustes en los procesos operativos



Elaborado por Vera J (2021)

### Análisis

En base al Cuadro No. 15 y Figura No. 11 se determina que el 80% del personal encuestado indica un totalmente de acuerdo con respecto a que en la empresa se debe realizar un ajuste en los procesos operativos y el otro 20% también señala que está de acuerdo con lo dicho.

## Interpretación

En el proceso operativo de una empresa se realizan diferentes tareas o actividades todas para llegar a un fin determinado, cada una de estas tareas son importantes y se las tiene que realizar de manera eficiente, es por eso que la ejecución de un ajuste operativo ayudará a la empresa a contrarrestar la baja productividad que viene enfrentando.

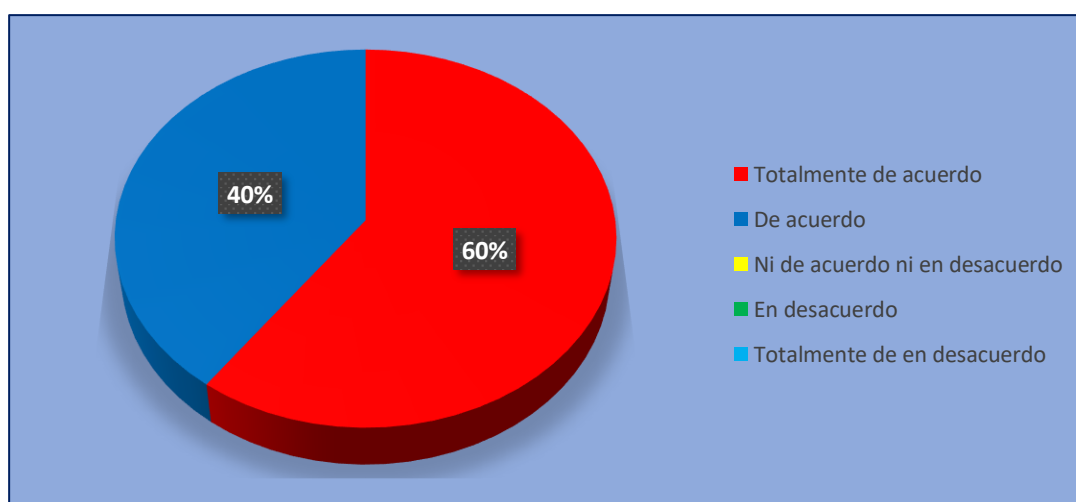
### 11.- ¿Cree usted que la ineficiencia en la toma de decisiones ponga en riesgo de Fracaso a la empresa?

Tabla 11. Toma de decisiones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	26	60%
DE ACUERDO	4	40%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE DE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

Gráfico 11. Toma de decisiones



Elaborado por Vera J (2021)

## **Análisis**

Mediante el análisis del Cuadro No. 15 y Figura No. 11 se estipula que el 60% de los encuestados consideran que la ineficiencia en la toma de decisiones puede poner en riesgo de quiebra a la empresa y 40% también están de acuerdo con lo establecido.

## **Interpretación**

La toma de decisiones es la que soluciona o por lo contrario puede complicar a una empresa ya que en ese proceso es en el que se establecen vías eficientes que conducen a la consecución de liquidez por lo que en la empresa se debe tener un plan de contingencia para poder actuar a tiempo ante los impactos negativos de una mala decisión.

**12.- ¿Considera usted que las pérdidas económicas de la empresa son causadas por las estrategias inadecuadas que se vienen aplicando?**

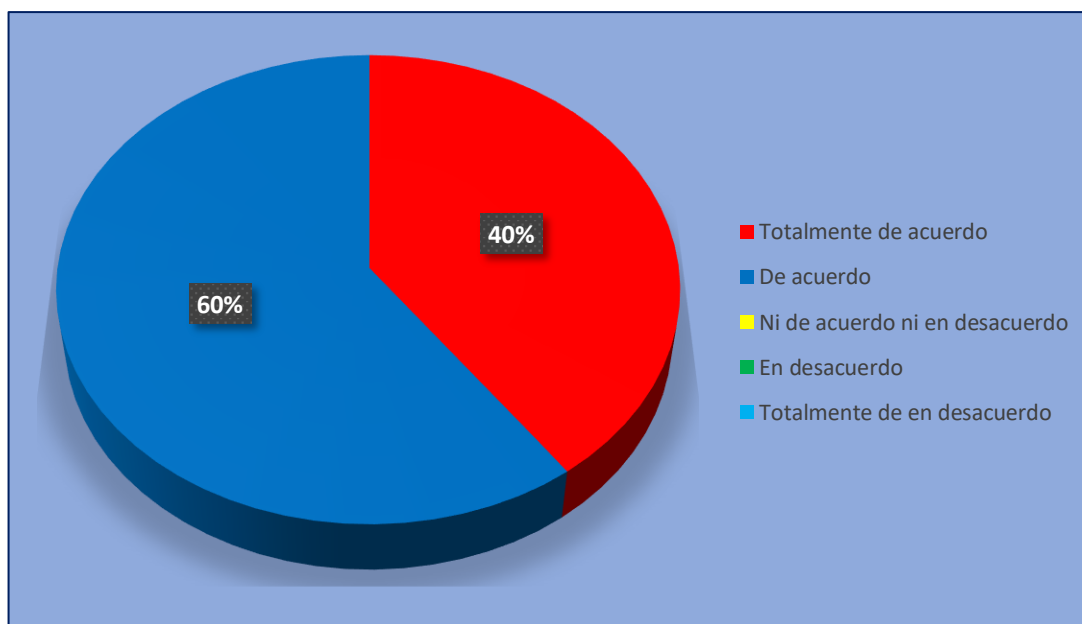
**Tabla 12. Pérdidas económicas**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	24	60%
<b>DE ACUERDO</b>	6	40%
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTALMENTE DE EN DESACUERDO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)



**Gráfico 12. Pérdidas Económicas**



Elaborado por Vera J (2021)

### **Análisis**

El análisis del Cuadro No. 16 y Figura No 12 indica que el 40% de los encuestados está de acuerdo y el 60% totalmente de acuerdo con que las estrategias que se vienen ejecutando en la empresa son inadecuadas.

### **Interpretación**

Con respecto a los datos recolectados se deduce que en la empresa se están ejecutando estrategias inadecuadas que empeoran la situación de la empresa viéndose reflejada en sus bajas ventas en comparación a años anteriores, por lo tanto, es de suma importancia implementar nuevas estrategias que den solución a los problemas que han agravado la situación de la empresa.

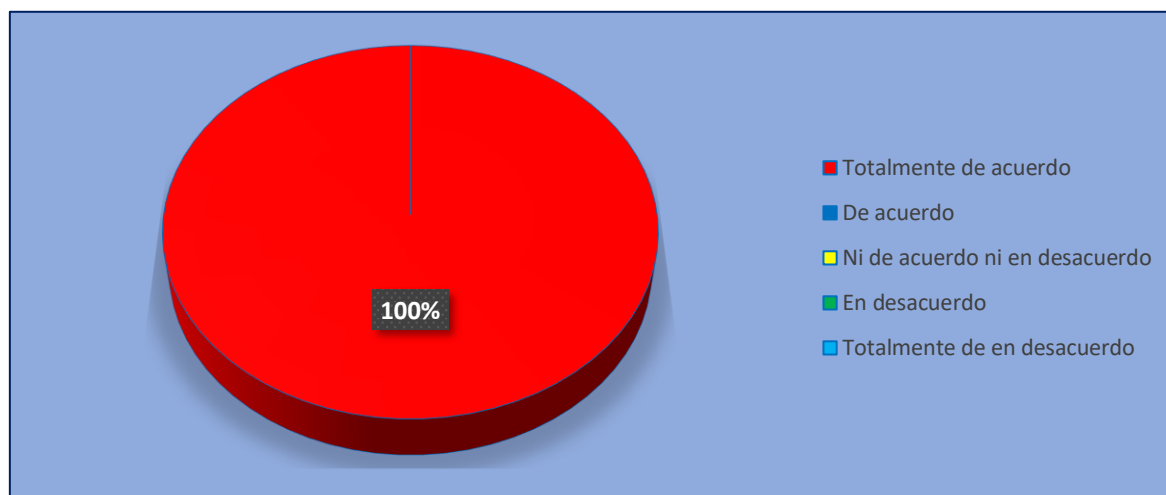
**13.- ¿Cree usted que es necesario e importante realizar un plan de mejora?**

Tabla 13. Plan de mejora

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	30	100%
DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE DE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	30	100%

Elaborado por Vera J (2021)

Gráfico 13. Plan de mejora



Elaborado por Vera J (2021)

**Análisis**

Según el cuadro No. 17 y Figura No. 13 refleja que el 100% de los encuestados manifiestan un total acuerdo en cuando a la propuesta de realizar un plan de mejora en la empresa.

**Interpretación**

De acuerdo a la información obtenida se concluye que es muy beneficioso y de gran utilidad implementar un plan de mejora en la empresa con el fin de mejorar la gestión administrativa y sus procesos y el desempeño laboral de los colaboradores.

## Entrevista

### Análisis de la entrevista

**¿Se le otorga la debida importancia a los procesos administrativos dentro de la empresa? Si o no ¿Por qué?**

Si se le da importancia a los procesos administrativos y se lleva su respectivo proceso el mismo que consta de la planeación, organización, dirección y control.

**2.- ¿Considera que el personal administrativo está lo suficientemente capacitado para llevar el proceso administrativo? Si o no ¿por qué?**

Si, ya que en la empresa se brinda capacitaciones cada cierto tiempo al personal administrativo y las mismas tratan sobre temas administrativos y otros.

**3.- ¿Cree usted que el desempeño laboral que presentan los colaboradores es eficiente? Si o no ¿Por qué?**

Si porque el personal con el que cuenta la empresa es apto para realizar las funciones que exige el trabajo.

**4.- ¿En la empresa se aplican mecanismos que permitan medir el desempeño de los colaboradores junto con el alcance de las metas y objetivos de la empresa? Si o no ¿Por qué?**

Si, la empresa cuenta con mecanismos de medición y se los aplica tanto para medir el desempeño de los colaboradores y el cumplimiento de las metas y objetivos.

**5.- ¿Está comprometido el personal del área administrativa con la empresa misión, visión y valores de la empresa? Si o no ¿Por qué?**

Si, el personal administrativo presenta un alto nivel de compromiso y de hecho todo el personal que labora en la empresa conoce a fondo la visión, misión y valores de la empresa.

**6.- ¿Considera necesario evaluar de manera frecuente el desempeño de los colaboradores?**

Si porque de esa manera es que se puede mejorar, brindando un servicio de calidad a los clientes y así aumentar significativamente el nivel competitivo de la empresa.

**Análisis e interpretación de la entrevista**

Según las respuestas por el gerente general se puede determinar que en la empresa si se están llevando los debidos procesos administrativos, y que también se realizan las respectivas capacitaciones a los colaboradores para aumentar sus competencias.

De acuerdo a estas respuestas se puede deducir que los procesos administrativos que la empresa está llevando actualmente no son los adecuados ya que han dado lugar a que los colaboradores se muestren inconformes dentro de la empresa afectando su desempeño laboral, lo cual genera que disminuya la clientela y con ello la rentabilidad.

Es de importancia recalcar que un rendimiento laboral óptimo es clave para la realización de cada una de las tareas que exige el día a día en una organización.

## **Plan de mejoras**

(Carbo, 2017) Manifiesta que un plan de mejora:

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (p.54).

Un plan de mejora en una empresa es realizar un cambio en donde se tienen que definir una serie de pasos y acciones lo cual parte de una problemática teniendo como único objetivo la mejora.

### **Plan de mejora 5W2H**

Gonzalez, (2019) citando a Empresa, (2018) menciona que: “5W2H es una herramienta de gestión que a través de 7 cuestionamientos nos permite elaborar un plan de 51 acción de forma sistemática y estructurada. Su aplicación es sencilla y puede realizarse individual o en grupo” (p.50).

El plan de mejora 5W2H es una herramienta que ayudará a plasmar de manera clara alguna propuesta de mejora, tiene una metodología en la que se plantea preguntas las mismas que tienen que ser respondidas de acuerdo a la temática de la propuesta. Dichas preguntas son:

- ✓ Que se hará
- ✓ Por qué
- ✓ Quién
- ✓ Cuando
- ✓ Cómo
- ✓ Cuánto

## **Plan de mejora**

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por Qué?	¿Cuánto?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Motivar al personal para mejorar su desempeño laboral	Dirigido al Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar las necesidades de motivación laboral del personal.</li> <li>✓ incentivar a los colaboradores realizando premiaciones por el buen trabajo realizado.</li> <li>✓ otorgar cursos que los ayude a desarrollarse profesionalmente.</li> </ul>	Los altos directivos de la empresa no se preocupan por motivar al personal, sabiendo que el recurso humano es vital y una ventaja sostenible a largo plazo.		En la empresa Navacon Cía. Ltda.	Permanente
Capacitar al personal sobre temas administrativos	Dirigido al personal del área administrativa y al Gerente	Contratar a personas profesionales que brinden capacitaciones sobre la importancia de la gestión administrativa, como llevar a cabo de manera óptima sus procesos y fases, la incidencia en el logro de los objetivos, entre otros.	El personal administrativo de la empresa no tiene suficientes conocimientos de gestión administrativa, y esto los lleva a que fallen en la toma de decisiones y le den un inadecuado manejo a los recursos de la empresa.	\$ 800	En la empresa Navacon Cía. Ltda.	Desde el 15 de septiembre del 2021
Trabajar en Equipo	Dirigido al Gerente General	Adoptar el estilo de liderazgo participativo para fomentar el trabajo en equipo ya que de esta manera se les ofrece a los colaboradores la oportunidad de aportar con su punto de vista para tomar una mejor decisión.	En la empresa no se está tomando en cuenta la opinión de los colaboradores haciendo que se sientan inconformes y no valorados.		En la empresa Navacon Cía. Ltda.	Continuamente
Mejorar el clima laboral y la comunicación	Dirigido al Gerente General, al personal administrativo, personal contable y recursos humanos.	<p>Implementar talleres de relación interpersonales para mejorar la comunicación evitando posibles problemas como los conflictos y mal entendidos entre colaboradores.</p> <p>Realizar pausas activas que integren al personal de todas las áreas.</p> <p>Brindar charlas de autoestima.</p>	Los colaboradores de la empresa se muestran inseguros a la hora de comunicar una idea o información precisamente por causas como la desconfianza en sí mismos y el poco compañerismo.		En la empresa Navacon Cía. Ltda.	Semanalmente

Evaluar el desempeño laboral	Dirigido al Gerente General	Desarrollar parámetros que permitan medir el desempeño laboral de los colaboradores en cuanto a sus competencias, habilidades y aptitudes determinando así el valor del colaborador y lo que aporta a la organización.	En la empresa no existen mecanismos que midan el desempeño laboral por lo cual los colaboradores han bajado su productividad en la realización de las tareas asignadas.		En la empresa Navacon Cía. Ltda.	Anualmente
Mejorar la competitividad de la empresa	Dirigido al Gerente General	Implementar estrategias de mejora continua que permitan aumentar la competitividad y rentabilidad de la empresa algunas de ellas como fidelización y captación de clientes, realizar ajustes en los procesos operativos estrategias de expansión de negocio entre otros.	Las estrategias que se vienen dando no son las adecuadas ya que empeoran la situación de la empresa afectándola de manera considerable.		En la empresa Navacon Cía. Ltda.	Persistentemente

## Conclusiones

- ✓ Se fundamentó teóricamente sobre la gestión administrativa y desempeño laboral en diferentes libros, artículos científicos, revistas científicas entre otros, para la implementación de un plan de mejora que le permita a la empresa contrarrestar las falencias administrativas.
- ✓ Se diagnóstico que la falta de conocimientos administrativos por parte del personal de administración genera que se lleven inadecuadamente los procesos administrativos.
- ✓ La propuesta del plan de mejora tiene como finalidad optimar el proceso administrativo que se da en la empresa Navacon Cía. Ltda. el mismo que incide en el desempeño laboral de los colaboradores.
- ✓ Se determinó que los colaboradores presentan un bajo desempeño laboral debido a que se sienten desmotivados ya que en la empresa no se realizan prácticas de reconocimientos por trabajos y metas cumplidas.
- ✓ Se detectó una falta de comunicación dentro de la empresa lo cual causa insatisfacción y mal entendidos entre los colaboradores por lo que esta debe mejorar.
- ✓ Se comprobó que en la empresa no se está evaluando al personal en cuanto a su desempeño laboral.



## Recomendaciones

- ✓ Mantener capacitado al personal administrativo en los respectivos temas de gestión administrativa ya que al gestionar eficientemente los procesos que esta posee se benefician todos aumentando el nivel de compromiso con la empresa.
- ✓ Otorgar incentivos constantemente a los colaboradores para que así se sientan motivados y dispuestos a dar el cien por cien en la empresa.
- ✓ Establecer acciones de relaciones interpersonales que permitan obtener una comunicación interactiva entre los colaboradores fomentando el trabajo en equipo y la participación de todos sin ningún miedo a expresar sus opiniones.
- ✓ Aplicar el estilo de liderazgo participativo ya que al contar con diferentes puntos de vistas se puede tomar una mejor decisión, disminuyendo los riesgos que esta puede tener.
- ✓ Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores para determinar su desarrollo personal, conducta, efectividad, sus habilidades y el valor que aporta dentro de la empresa.
- ✓ Ejecutar el plan de mejora diseñado para llevar una correcta gestión en los procesos administrativos de la empresa Navacon Cía. Ltda.

## Bibliografía

- Alvarez, A. (2015). Muestreo . *Cielo* , 200-306.
- Ana, S. (2015). Investigación cualitativa. *Liberabit*, 71-78.
- Andres, V. C. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Escuela de Administración de Negocios*, 129-155.
- Arias. (2016). Metodología de la investigación. *alergia slaai*, 202.
- Arias, K. (2015). Tipos de Muestra . *Estudios S*, 200-300.
- Arraut, L. C. (2013). La gestión de calidad. *Ciencias de la Calidad* , 20-41.
- Calvache, F. (2016). Investigación Científica . *Cientific*, 201-302.
- Camargo, M. (2018). Poblacion como estudio . *works* , 217-389.
- Carbo, J. (2017). METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN. *empresa*, 50-56.
- Cardenas, A. (2010). Científica y Ética del Investigador. *Omnia*, 160-183.
- Carrillo, A. (2015). *metodos de la investigacion*. Mexico.
- Cascante, J. (2013). Metodos mixtos de Investigación. *Guia de estudio*.
- Castaño, C. (2012). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 5-39.
- Castro, K. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina*, 6.
- Cazau, P. (2006). *introduccion a la investigacion en ciencias sociales*. Buenos Aires .
- Cazau, P. (2006). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES. *Alcazaba*.
- consumidor, L. o. (2000). *Ley organica de defensa del consumidor* .
- Cruceira, J. (2012). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS HOTELEROS. 9.
- Dalmary, S. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial? *Multiciencias* , 2.
- Diaz, L. (julio de 2013). *investigacion en educacion medica* . Obtenido de investigacion en educacion medica: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-)



- Maiguanga, M. L. (17 de Mayo de 2019). *Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Medina, A. (2013). ANÁLISIS-SÍNTESIS. *Cielo*, 25-58.
- Mehtha, P. (2016). *Planificación Empresarial*. Suiza.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Ciencias Administrativas*, 6.
- Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia* , 201-206.
- Montoya, A. (2009). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL. *Visión de Futuro*, 7.
- Montoya, S. J. (25 de Mayo de 2014). *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato* . Obtenido de Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato .
- Murray, P. (2018). Gestión - Información - Conocimiento. *Biblios*, 58-98.
- Navarrete, A. G. (20 de Abril de 2017). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Guayaquil.
- Novales, A. (2017). Poblacion y Muestra . *Caracoles*, 205-302.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogota.
- Patricia, S. (2014). Investigación cualitativa. *Liberabit*, 71-78.
- Pedraza, E. (2013). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de. *Revista de Ciencias Sociales*, 495.
- Portillo, M. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador. *Omnia*, 160-183.
- Preciado, A. (2008). EL LIDERAZGO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA INFORMATIVA. *Ciencias Estratégicas*, 79-96.
- privada, L. d. (2003). Ley de vigilancia y seguridad privada.
- Quesada, A. (2014). MÉTODOS TEÓRICOS DE INVESTIGACIÓN. *Refresh*, 78-95.
- Ramírez, A. d. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Contribuciones a la economía*, 3.

- Reyes, G. (2016). PRINCIPALES TEORIAS SOBRE EL DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL. *Nomadas*, 12.
- Rios, J. (2018). *Evolucion de la Administracion*. Medellin.
- Rodríguez, J., Gama, M., & Cotilla, Z. (2014). La lógica de la planificación empresarial y de la productividad del trabajo. *Economía y Desarrollo*, 124.
- Rodriguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Moran, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 9.
- Sacoto, V. (2018). FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y METODOLÓGICA DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN CAFETERÍAS. *PERSPECTIVA DE LA RACIONALIDAD* , 33-58.
- Salazar, W. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional. *Industrial Data*, 13-20.
- Salgado, C. (2015). *encuesta y seleccion de la muestra*. Mexico.
- Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Santa Fé.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la Investigacion* . Santa Fe.
- Sanchez, A. (2018). PLAN DE CONTROL ADMINISTRATIVO. *Subteraneo* , 1-91.
- Sanchez, G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. *Scientia Et Technica*, 161-166.
- Sanjuan, L. (2011). Observacion. *textos de apoyo directo* , 5.
- Savedra, A. (2018). El liderazgo directivo. *Revista de la Facultad de Cultura Física de la Universidad de Granma*, 154-360.
- Semplaes, Q. E. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador* . Quito : Nacional.
- Semplaes, Q. E. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021*. Quito : Nacional.
- Somano, K. (2016). ABSTRACTO – CONCRETO. *Tierra*, 14-36.
- Torres, B. E. (2009). Capital humano e intelectual. *Observatorio Laboral*, 68-69.
- Vasquez, i. (2013). *tipos de estudios y metodos de educacion*.

villacís, M. (2018). Estudio de Poblacion . *Cielo*, 201-300.

Viviana, S. (2018). FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y METODOLÓGICA DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN CAFETERÍAS. *PERSPECTIVA DE LA RACIONALIDAD*, 36-50.

Zapata, E. (2012). Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un. *Omnia*, 160-183.

# Anexos

## Formato de la entrevista

### Entrevista

**Objetivo:** Obtener información relevante desde el punto de vista del gerente acerca de la situación de la empresa.

No.De entrevistas:

1	1
---	---

### Datos generales

Edad  Tiempo de trabajo  Nivel de estudios.....

### Preguntas:

1. ¿Se le otorga la debida importancia a los procesos administrativos dentro de la empresa? Si o no ¿Por qué?
2. ¿Considera que el personal administrativo está lo suficientemente capacitado para llevar el proceso administrativo? Si o no ¿por qué?
3. ¿Cree usted que el desempeño laboral que presentan los colaboradores es eficiente? Si o no ¿Por qué?





**1. ¿Está usted satisfecho con la administración que se da en la empresa?**

- a. Muy satisfecho**
- b. Satisfecho**
- c. Poco satisfecho**
- d. Nada satisfecho**

**2. ¿Considera usted que en la empresa los altos directivos motivan a los colaboradores para desarrollar una mejor productividad en sus actividades?**

- a. Totalmente de acuerdo**
- b. De acuerdo**
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- d. En desacuerdo**
- e. Totalmente en desacuerdo**

**3. ¿Cree usted que es conveniente para la empresa realizar capacitaciones que traten sobre temas administrativos?**

- a. Totalmente de acuerdo**
- b. De acuerdo**
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- d. En desacuerdo**
- e. Totalmente en desacuerdo**

**4. ¿Es necesario que se evalué al personal para un mejoramiento en su desempeño laboral?**

- a. Totalmente de acuerdo**
- b. De acuerdo**
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- d. En desacuerdo**
- e. Totalmente en desacuerdo**

**5. ¿Cree usted que se lleva una comunicación adecuada dentro de la empresa?**

- a. Totalmente de acuerdo**
- b. De acuerdo**
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- d. En desacuerdo**
- e. Totalmente en desacuerdo**

**6. ¿Considera usted que se deben implementar talleres con el fin de mejorar la calidad de servicio?**

- a. Totalmente de acuerdo**
- b. De acuerdo**
- c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- d. En desacuerdo**

e. **Totalmente en desacuerdo**

7. **¿Cree usted que adoptando el estilo de Liderazgo participativo se conseguiría una alta ventaja competitiva para la empresa?**

a. **Totalmente de cuerdo**

b. **De acuerdo**

c. **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**

d. **En desacuerdo**

e. **Totalmente en desacuerdo**

8. **¿Considera usted que manteniendo al personal capacitado se evitarían pérdidas económicas en la empresa?**

a. **Totalmente de cuerdo**

b. **De acuerdo**

c. **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**

d. **En desacuerdo**

e. **Totalmente en desacuerdo**

9. **¿Cree usted que con una implementación de estrategias de fidelización y captación de clientes aumente la rentabilidad de la empresa?**

a. **Totalmente de cuerdo**

b. **De acuerdo**

c. **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**

d. **En desacuerdo**

**e. Totalmente en desacuerdo**

**10. ¿Considera que para contrarrestar la baja productividad es necesario realizar un ajuste en los procesos operativos de la empresa?**

**a. Totalmente de cuerdo**

**b. De acuerdo**

**c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**

**d. En desacuerdo**

**e. Totalmente en desacuerdo**

**11. ¿Cree usted que la ineficiencia en la toma de decisiones ponga en riesgo de Fracaso a la empresa?**

**a. Totalmente de cuerdo**

**b. De acuerdo**

**c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**

**d. En desacuerdo**

**e. Totalmente en desacuerdo**

**12. ¿Considera usted que las pérdidas económicas de la empresa son causadas por las estrategias inadecuadas que se vienen aplicando?**

**a. Totalmente de cuerdo**

**b. De acuerdo**

**c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**

**d. En desacuerdo**

**e. Totalmente en desacuerdo**

**13. ¿Cree usted que es necesario e importante realizar un plan de mejora?**

**a. Totalmente de cuerdo**

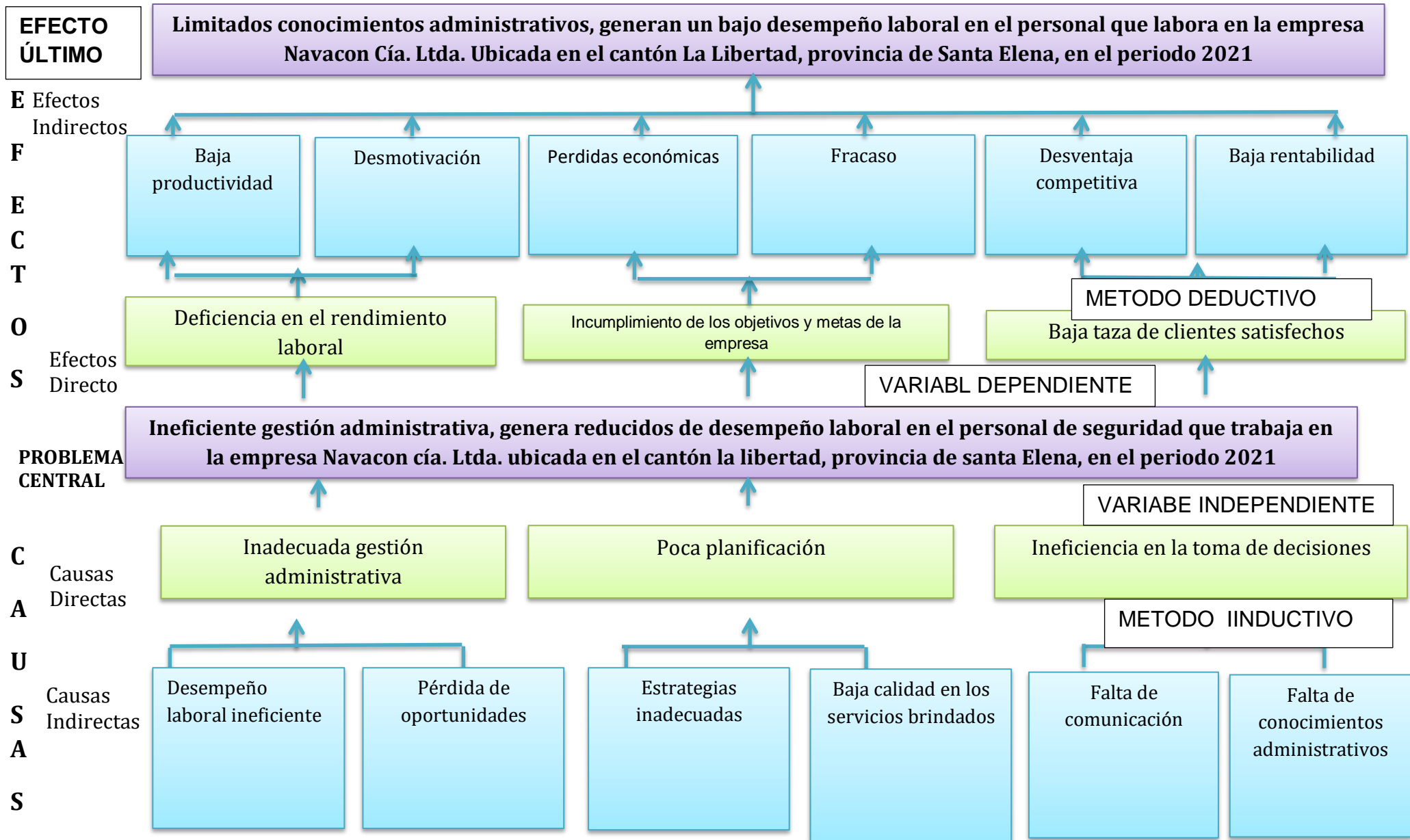
**b. De acuerdo**

**c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**

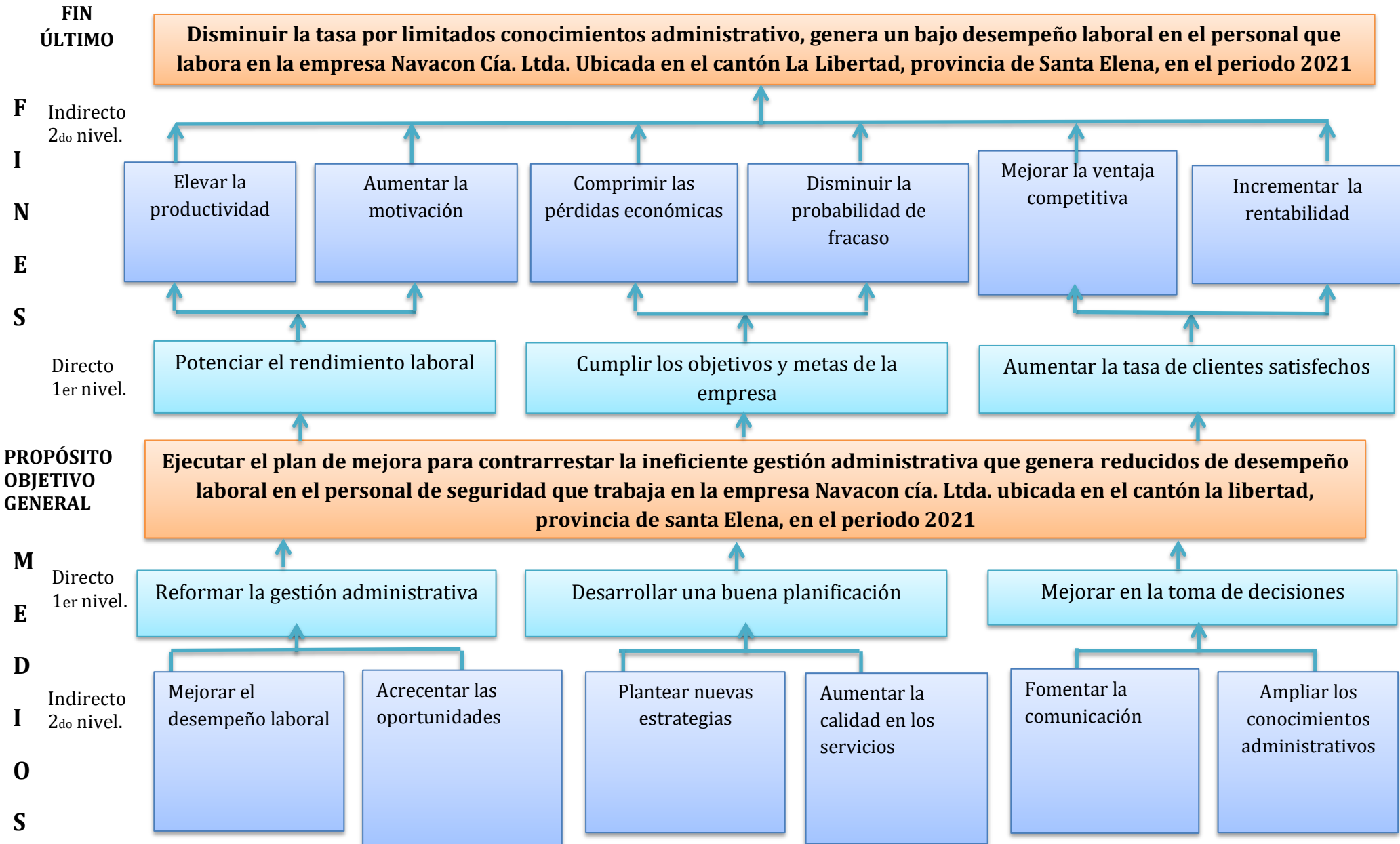
**d. En desacuerdo**

**e. Totalmente en desacuerdo**

# ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)

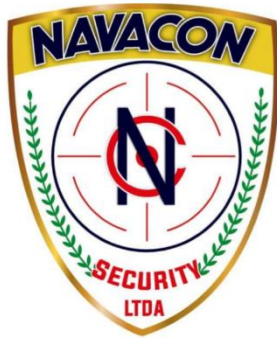


# ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)





Logo



Algunos Puntos en los que brinda servicios



## Encuestando a los Agentes de seguridad

