



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE MANUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
"LA SEMILLA" DEL CANTÓN VINCES**

Autora:

Ibarra Sosa Carla Elizabeth

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2018



DEDICATORIA

A mis padres, que han sido un pilar fundamental en mi vida.

A mi esposo, que de una u otra manera siempre ha estado a mi lado para apoyarme en cada uno de mis propósitos y metas.

A mis hermanos, que en todo momento me han animado a seguir con mi carrera.

A mi hija, por quien he seguido adelante para brindarle un mejor porvenir.

Ibarra Sosa Carla Elizabeth



AGRADECIMIENTO

Al Señor Rector, Roberto Tolozano por brindarme la oportunidad de realizarme como profesional en esta institución.

A la Institución, por darme la mejor educación a nivel académico y por contar con las mejores herramientas de estudio y docentes calificados.

A mis maestros, que han logrado guiarme hasta aquí con cada una de sus doctrinas.

Y a mi tutor y mis estimados compañeros que me han brindado más de una vez su ayuda desinteresada.

Debido a todo lo expuesto anteriormente, me conforta hacer presente mi más profunda gratitud.

Ibarra Sosa Carla Elizabeth



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MANUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA “LA SEMILLA” DEL CANTÓN VINCES”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tendría la elaboración de un manual de organización laboral con el fin de optimizar los procesos administrativos de la empresa “La Semilla” del Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos en el año 2018?**, presentado por Ibarra Sosa Carla Elizabeth como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Ibarra Sosa Carla Elizabeth

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, CARLA ELIZABETH IBARRA SOSA, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación *PROPUESTA MANUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA "LA SEMILLA" DEL CANTÓN VINCES*, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

CARLA ELIZABETH IBARRA SOSA

No. de cédula: 1207960160

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MANUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
"LA SEMILLA" DEL CANTÓN VINCES**

Autor: Ibarra Sosa Carla Elizabeth

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El presente proyecto titulado Manual de satisfacción laboral para la optimización de procesos administrativos de la empresa "La Semilla", tiene como objetivo proponer una herramienta de organización empresarial que permita ejecutar cada una de las funciones del área administrativa de la manera oportuna para el logro de las metas de la organización. Para ello, se emplearon herramientas como la encuesta y entrevista, soportadas en una investigación de tipo bibliográfica para argumentar de manera referencial las vías más factibles de atender la problemática del caso. En el proceso de investigación de lograron identificar las falencias administrativas que obstaculizaban la gestión diaria de la empresa y se expusieron las mejoras necesarias en base a un manual procesal.

Manual

Administración

Funciones



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MANUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
"LA SEMILLA" DEL CANTÓN VINCES**

Autor: Ibarra Sosa Carla Elizabeth

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The present project entitled Manual of job satisfaction for the optimization of administrative processes of the company "La Semilla", has as objective to propose a business organization tool that allows to execute each one of the functions of the administrative area in the opportune way for the achievement of the goals of the organization. To do this, tools such as the survey and interview were used, supported in a bibliographic research to argue in a referential way the most feasible ways to address the problems of the case. In the research process, they were able to identify the administrative flaws that hampered the daily management of the company and exposed the necessary improvements based on a procedural manual.

Manual

Management

Functions

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Página
Portada	I
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificado de Aceptación del Tutor	iv
Cláusula	v
Certificado de Aceptación del Cegescit	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Indicé General	ix
Indicé de Tablas	x
Indicé de Gráficos	xi

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto	1
Situación – Conflicto	2
Causas del Problema y Consecuencias	3
Formulación del Problema	3
Delimitación del Problema	3
Formulación del Problema	4
Variables de Investigación	4
Evaluación de la Investigación	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Interrogantes de la Investigación	5
Justificación e Importancia	6
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTO TEÓRICA

Antecedentes Históricos	9
Antecedentes Referenciales	14
Fundamentación Legal	17

Variables conceptuales de la Investigación	21
Definiciones Conceptuales	22

CAPITULO III METODOLOGÍA

Datos de la empresa	25
Diseño de la Investigación	29
Tipos de Investigación	29
POBLACIÓN Y MUESTRA	29
Población	30
Muestra	30
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	30
Técnicas e Instrumentos de Investigación	31
Procedimientos de Investigación	31

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos	33
Plan de Mejoras	52
Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Bibliografía	57
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Título	Página
1	Indicios	3
2	Locales de agroquímicos "La Semilla"	26
3	Nómina de trabajadores	28
4	Clasificación de la Investigación	29
5	Universo	30
6	Nivel de confianza de la administración	31
7	Nivel de apoyo que brinda la dirección	34
8	Niveles de desempeño y compromiso	35
9	Nivel de motivación de los empleados	36
10	Nivel de comodidad laboral de los empleados	37
11	Cumplimiento de los procesos administrativos	38

12	Nivel de fomento del trabajo en equipo	39
13	Fomento de la optimización de procesos administrativos	40
14	Cantidad de personal administrativo necesario	41
15	Nivel de compromiso de los trabajadores con el crecimiento de la empresa	42
16	Presupuesto requerido para la implementación	60
17	Calendario de actividades	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico	Título	Página
1	Estructura Organizacional	27
2	Geolocalización de Agroquímicos "La Semilla	28
3	Nivel de confianza de la administración:	33
4	Nivel de apoyo que brinda la dirección	34
5	Niveles de desempeño y compromiso	35
6	Nivel de motivación de los empleados	36
7	Nivel de comodidad laboral de los empleados	37
8	Cumplimiento de los procesos administrativos	38
9	Nivel de fomento del trabajo en equipo	39
10	Fomento de la optimización de procesos administrativos	40
11	Cantidad de personal administrativo necesario	41
12	Nivel de compromiso de los trabajadores con el crecimiento de la empresa	42

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Ubicación del Problema en un contexto

La empresa de productos agroquímicos "La Semilla" inició sus operaciones en el cantón Vinces, Provincia de Los Ríos en el año 2003. Posterior a ello, en el mismo año realizó la apertura de una sucursal en el mismo cantón y en el transcurso del año 2018, se expandió con el inicio de operaciones de una segunda sucursal en el cantón Palenque.

La apertura de esta microempresa surgió frente a la oportunidad de negocio por la demanda local de un proveedor que expidiera productos para el agro de buena calidad y con el precio justo para las familias dedicadas al rubro en el cantón Vinces, idea que fue ejecutada gracias a la previa formación en ingeniería química de los propietarios.

Con este precedente, el negocio fue posicionándose en la zona y alcanzó el éxito que permitió su expansión, y de manera especial en el cantón Vinces donde radica la problemática del presente estudio.

Por lo antes expuesto, el presente trabajo evidenciará la importancia de la satisfacción laboral para la optimización de procesos administrativos haciendo referencia no sólo al ahorro o eliminación de ciertos aspectos, sino a la implementación de un plan de mejora que encamine a la organización hacia la excelencia.

Para lograr este objetivo y obtener resultados favorables con el mínimo de recursos y gastos posibles, es necesario conocer en detalle de qué manera se han procesado cada una de las áreas con sus distintas responsabilidades y necesidades a los largo del tiempo, para así detectar con exactitud los requerimientos de la administración, los trabajadores y el

entorno, asegurando una expansión segura que se mantenga en el tiempo con el establecimiento proporcionalmente de procesos sistemáticos que respondan a la organización laboral requerida.

Situación – Conflicto

La empírica apertura de tiendas de productos agroquímicos en las diferentes ciudades del país, respondía a la demanda de las familias de sectores populares en donde se requería de insumos que impulsen y ayuden a mejorar la calidad y producción de las plantaciones y en lugar de ello, la gente invertía grandes sumas para conseguir productos que no respondían a sus necesidades y sin contar con la asesoría técnica pertinente.

En dichos escenarios, los locales en mención eran despensas improvisadas en domicilios, en donde acorde a la aparición de plagas y demás afectaciones del agro, se expedían químicos de libre comercio que aminoraran la afectación de los cultivos. (Villalobos Viato, 2015)

El incremento de la demanda y la aparición de otras anomalías y afectaciones más complejas, exigieron el soporte de un ente regulador que controlara las dosificaciones de los químicos que se expedían, considerando si los mismos podían causar afectaciones a la salud de la población durante o posterior a su aplicación en las zonas de cultivo.

Con esta introducción, poco a poco se popularizó el negocio y fue regularizado por las entidades responsables de la salud de la población y, evocando la profesionalización del negocio; los comerciantes de productos químicos empezaron a organizarse y a cumplir reglamentos y responsabilidades para la venta de los mismos que muchas veces eran proporcionados a partir de conocimientos básicos de agroquímica para afectaciones bastante comunes que no solían requerir mayor asistencia, pero que en ocasiones, podían empeorar el estado de los cultivos. Es así como paulatinamente se abrieron varias sucursales de la empresa de

agroquímicos "La Semilla", sin que se empleara una correcta dirección administrativa que proponga y delimite procesos.

Con esta antesala y la propuesta del presente proyecto, la problemática detonante es la ausencia de una dirección enfocada a la satisfacción laboral que estandarice múltiples y diversos procesos diarios que requiere la compañía para su funcionamiento y por ende, la ausencia de control, lo cual puede ocasionar la pérdida desmedida y tal vez no detectada, de tiempo y recursos, y de la misma manera, el rezago de la institución frente a empresas de la competencia.

Por ello, este caso pretende evidenciar la necesidad de la creación e implementación de un manual de satisfacción laboral que permita optimizar y sistematizar los procesos administrativos, respondiendo al crecimiento proporcional de la compañía.

Causas del Problema y Consecuencias

Tabla 1: Indicios

Causas	Consecuencias
Falta de evaluación del clima organizacional y bienestar de los trabajadores.	Insatisfacción laboral.
Ausencia de una cultura organizacional.	Falta de sentido de pertenencia.
Falta de estandarización de procesos y funciones.	Desconocimiento e incumplimiento de responsabilidades..

Nota: Autora - Ibarra C. (2018)

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Organización Laboral

Aspectos : Procesos Administrativos y Organización Laboral

Tema : Propuesta de Manual de Satisfacción Laboral para la Optimización de Procesos Administrativos de la empresa "La Semilla" del Cantón Vinces.

Formulación del Problema

¿Qué incidencia tendría la elaboración de un manual de satisfacción laboral con el fin de optimizar los procesos administrativos de la empresa "La Semilla" del Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos en el año 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente : Satisfacción Laboral

Variable Dependiente : Procesos Administrativos

Evaluación del Problema

Concreto: las acciones que se propondrán en el presente trabajo, responderán puntualmente a la solución del problema de investigación a través de la creación de un manual de satisfacción laboral para la optimización de los procesos administrativos de la empresa "La Semilla".

Delimitado: ya que la dirección de la compañía no ha incorporado ningún tipo de precedente para la ejecución de funciones de manera organizada para la optimización de procesos administrativos, es necesario realizar acciones conjuntas que permitan aplicar estos nuevos preceptos.

Evidente: la formulación del problema de investigación del presente caso permite detectar a groso modo la necesidad de incorporar herramientas administrativas que permitan perfeccionar los procesos y a su vez,

optimizar cada una de las gestiones para el exitoso funcionamiento de la compañía.

Factible: con la creación de un manual de satisfacción laboral, se podrá evaluar, medir y detectar falencias en los procesos administrativos que no permitan optimizar las operaciones de la compañía, y a partir de dicha evaluación, se podrá realizar los ajustes pertinentes en cada uno de las áreas, a fin de responder al problema de investigación.

Relevante: la adopción de procesos administrativos que optimicen el desempeño de las distintas actividades productivas de la empresa "La Semilla", no sólo representará un manifiesto de satisfacción laboral que beneficiará a todos los colaboradores, sino también la oportunidad de modernizar y elevar el nivel de la compañía.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Elaborar un Manual de Satisfacción Laboral para la optimización de procesos administrativos de la empresa "La Semilla".

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la satisfacción laboral y proceso administrativo.
- Diagnosticar la satisfacción laboral de la empresa "La Semilla".
- Diseño de un Manual de Satisfacción Laboral.

Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuáles son las razones por las que la optimización de procesos administrativos es relevante para la operación diaria de una compañía?

- ¿Qué problemas empresariales ha ocasionado la falta de un manual de satisfacción laboral para la optimización de los procesos administrativos en la empresa "La Semilla"?
- ¿Cuáles son los beneficios que un manual para la satisfacción de los procesos administrativos otorgará a la compañía?

Justificación e Importancia

El presente estudio desea identificar los procesos administrativos que debe implementar la empresa para ejecutar un mecanismo de mejora continua en el que se automaticen, estandaricen, evalúen, incrementen y eliminen gestiones que no contribuyan al cumplimiento de las metas de la compañía, y así mismo optimizar tiempo, talento humano y demás recursos de manera innovadora para beneficiar el crecimiento de la organización y de los colaboradores.

Para hacer esto posible, se detectarán los puntos clave que deben conocer los encargados de llevar a cabo el proceso de optimización para utilizar de manera racional todos los recursos destinados a cierta tarea y así obtener resultados que reflejen ese esfuerzo de manera competitiva.

De esta manera, la empresa logrará direccionar sus esfuerzos a incrementar la eficiencia administrativa y con ello, soportar toda la operación organizacional y económica de la compañía.

Por ello, es imprescindible realizar una somera evaluación de la situación actual de la empresa para filtrar cada una de las gestiones necesarias para su óptima operatividad, mismas que deberán de ser canalizadas por la dirección para determinar cuáles son necesarias para la empresa y de qué manera se pueden estandarizar y sistematizar.

Frente a esta situación es muy común que exista cierta resistencia al cambio tanto para la dirección como para los colaboradores, ya que contempla la adopción de nuevos procesos que puede resultar complejos en la fase de implementación, pero que se deben asumir y enfrentar con cierto nivel de exigencia con el propósito de direccionar a la empresa

hacia el fiel cumplimiento de sus objetivos con total operatividad y competencia frente a un mercado que está en constante cambio, motivo por el que la realización de este estudio es un gran aporte para la institución.

Así mismo, se destaca que la implementación del presente trabajo, de carácter científico, aportará de manera significativa a la dirección de la empresa, dado que, basado en el nivel de satisfacción con el que cuentan sus colaboradores, se medirá también el alcance que tendrá la compañía en un futuro cercano, como resultado de la adopción del presente instrumento.

La ambición del presente caso es proporcionar la adopción de un plan de satisfacción laboral que permita evaluar, detectar, solucionar y perfeccionar las distintas actividades que demanda la operatividad del negocio y de la misma manera, estructurar cada una de las funciones que deben tener los colaboradores para aportar con su talento al éxito y crecimiento de la compañía.

Viabilidad de la Investigación

Viabilidad Técnica: en el específico caso de la empresa "La Semilla", la implementación de un plan de mejoras para la optimización de los procesos administrativos beneficiará a los trabajadores, dado que al mejorar de manera significativa cada uno de los procesos de la empresa, la organización empresarial contará con mayor fluidez y dinamismo, se podrán detectar errores y corregirlos de manera inmediata y esto, permitirá realizar una medición más acertada para alcanzar los objetivos de la empresa.

Viabilidad Ambiental: como parte del aporte ambiental de la empresa "La Semilla", la implementación del presente proyecto permitirá de cierta manera, disminuir el consumo de recursos materiales en la realización de

las actividades diarias, dado que se podrán automatizar varias de ellas, obviando el consumo de productos físicos innecesarios.

Viabilidad Institucional y de Gestión: este punto está implícito en la realización del proyecto de investigación dado que la implementación del mismo permitirá que los objetivos generales y específicos planteados por la dirección de la empresa se realicen, y así mismo, se enlazarán con la misión y visión de la compañía.

Viabilidad Financiera: la aplicación de resultados del presente proyecto a través de la implementación de un plan de mejoras para la optimización de los procesos administrativos en la empresa "La Semilla", no requerirá de una gran cifra económica, puesto que la ejecución del mismo es de carácter interno, tanto organizacional como formativo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Antecedentes Históricos

Precedentes conceptuales de la satisfacción laboral

Proveniente del latín **“satisfactio, satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”**. (Pérez Porto & Gardey, Definición de, 2014); por su parte, el término laboral, supone todo lo referente al trabajo, relativo al esfuerzo que hacen las personas al realizar determinada tarea.

Es así que se entiende por **“satisfacción laboral”**, al grado de complacencia que tiene una persona referente a su área o lugar de trabajo y todo lo que ello comprende: entorno, compañeros, directrices, metas, propósitos, tareas y demás.

Este sentimiento de conformidad y también de pertenencia, repercute positiva o negativamente sobre las personas, y por ende, sobre las acciones que los mismos realizan como parte de un todo, como resultado de lo recibido en realidad y las aspiraciones del trabajador.

Es por ello, que se conoce que en los casos que un equipo de trabajo está positivamente motivado, los avances individuales y colectivos son fácilmente detectados y así mismo, se sostienen en el tiempo, permitiendo que la organización, alcance satisfactoriamente sus propios intereses. A partir de ello, podemos mencionar los dos tipos de motivación a la que se ven sujetos los trabajadores:

Motivación Intrínseca: **“es la que nos impulsa a hacer cosas por el simple gusto de hacerlas. La propia ejecución de la tarea es la recompensa.”** (Sáez, 2018, <https://facilethings.com>)

Es decir, que la motivación intrínseca es la que nace internamente en cada persona y que responde a la satisfacción de sus propias necesidades como cubrir sus aspiraciones de vida, sentirse útil, la autorrealización, la propia superación del ser.

Motivación Extrínseca: **“son los estímulos que vienen de fuera del individuo y que, en el ámbito de trabajo, suponen un acicate para lograr objetivos empresariales y mejores niveles de calidad y eficacia.”** (Edén, 2017, <https://www.aguaeden.es>)

Este tipo de motivación es la que se genera por estímulos del exterior, como presiones o retribuciones externas como los incentivos económicos, ascensos, promoción laboral y castigos o sanciones por incumplimiento.

Habiendo aclarado dichos términos, se puede argumentar que **“la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad”** (EAE, 2015, <https://retos-directivos.eae.es>), dado que las personas responden a los estímulos de todo tipo, y la forma en las que los reciben o que podrían recibir, genera en ellos un sentimiento de compromiso y fidelización, que en el caso de las empresas, es de gran importancia para impulsar de manera individual, el logro de los objetivos colectivos,

Claves para mejorar la satisfacción laboral en las empresas

La base fundamental para lograr que los trabajadores se sientan 100% comprometidos y con una alta estima en su lugar de trabajo, es conocerlos, y así lograr que no solo se sientan satisfechos y valorados, sino también, fidelizados con la cultura de la empresa y que formen parte activa de su crecimiento, para lo cual, se sugieren los siguientes puntos (Oliveras, 2018, <https://blog.grupo-pya.com>):

- Todos los puestos de trabajo deben ser cubiertos por personas que cumplan al 100% los requisitos del mismo, no sólo académica e intelectualmente, sino también en cuanto a la actitud y empatía que el rol demande; como por ejemplo, la gracia que necesita tener una recepcionista y la firmeza que debe poseer un agente de control y seguridad.
- Es primordial que el clima organizacional sea óptimo, libre de confusiones, altercados, diferencias y peleas. Es importante tener presente que la dinámica diaria sea fluida, y en caso de ser necesario, adoptar actividades de participación e integración de los trabajadores con la intención de generar un ambiente que invite a la colaboración de todos, a favor de todos.
- Pese a que un símbolo de profesionalismo es separar los asuntos personales y laborales, muchas veces las diversas situaciones o tensiones emocionales que pueda sufrir un empleado en su entorno personal, puede comprometer también su actitud ante el trabajo, pese a contar con todas las herramientas y conocimiento necesario, por ello, es recomendable que los empleadores sean oportunamente flexibles con los horarios, a manera de permitir que sus empleados logren un equilibrio entre sus asuntos personales y laborales, sobre todo considerando la gran cantidad de horas diarias que cada persona dedica a su trabajo.
- Incentivos y retribuciones económicas acorde a cada puesto; contemplando que cada uno de los colaboradores es valorado y considerado por su aptitudes, habilidades, destrezas y aportes para la organización.
- Destacar los logros, esfuerzos personales y colectivos para las metas trazadas.

- Liderar, dirigir y motivar a los trabajadores y hacer que se sientan parte de algo grande.

Causas principales de la insatisfacción laboral

Existen varias razones por la que los colaboradores de una organización pueden sentirse insatisfechos en su lugar de trabajo, lo cual puede acarrear falta de compromiso, la incompleta realización de sus tareas e incluso, la idea de abandono del mismo. Algunas de las causas principales, podrían ser (Hannoun, 2011, <http://bdigital.uncu.edu.ar/>):

1. **Bajo salario:** todas las personas que laboran, esperan una retribución económica justa, y el hecho de no recibir una compensación acorde a sus capacidades y/o a las necesidades de la empresa, puede generar un sentimiento de insatisfacción porque el empleado no se siente valorado.
2. **Falta de comunicación interna:** cuando el clima organizacional no es óptimo, la deficiencia comunicacional puede generar un ambiente de trabajo negativo en el que existan celos, anomalías, falta de comunicación con los superiores, subalternos y compañeros, causando un malestar general en la empresa, que puede comprometer al logro de sus objetivos.
3. **Falta o ausencia de posibilidades de promoción:** un trabajador comprometido y proactivo, por lo general es bastante ambicioso referente a sus roles e interpreta sus expectativas dentro de la empresa, como la posibilidad de ascenso y crecimiento profesional. Es problema, es que en muchas ocasiones, la dirección de las empresas no está 100% comprometida con el crecimiento de sus trabajadores y sólo se preocupa por cubrir un cargo y las necesidades básicas del mismo.

4. **Malas condiciones de trabajo:** la satisfacción de los trabajadores no sólo depende de la motivación y apoyo que reciban por parte de sus superiores, sino también todo lo que conlleve su entorno laboral y que el mismo cuente con los recursos y herramientas necesarios para su gestión.

La importancia del proceso administrativo

El proceso administrativo se basa en la ejecución de diversas acciones que permiten que una empresa funcione de manera óptima, a partir de un sinnúmero de procesos (tantos como requiera el giro de negocio), así como planes, herramientas y métodos para su consecución y posterior evaluación. (La-Importancia.com, 2017)

Dichas actividades son imprescindibles para la realización de demás acciones que impulsen al crecimiento de la institución y por ende, de todo su capital humano.

Para la adecuada ejecución del proceso administrativo, se debe organizar, planificar, direccionar y controlar cada uno de los pasos y acciones estipuladas a partir del pleno conocimiento de la situación actual de la empresa y el detalle de los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

La importancia de dicho proceso es la asertividad con la que la ejecución de un plan apoyado en los procesos administrativos bien estructurados, asegura el éxito de la empresa y de sus operaciones, siempre que las mismas sean sistematizadas y verificadas en cada etapa, motivo por el que el proceso administrativo es importante para cualquier tipo y tamaño de empresa.

“Uno de los factores que demuestra la importancia de este proceso para las empresas es su universalidad. El proceso administrativo emplea signos, expresiones y documentos que

pueden ser entendibles independientemente del idioma, cuentan con elementos comunes que los hacen universales.”

(La-Importancia.com, 2017)

La detección y actualización constante del estado de situación real de la empresa, permite conocer qué ajustes, lineamientos, cambios o directrices nuevas necesita para orientarla exitosamente hacia el futuro, y así mismo, permite medir hasta dónde puede llegar, qué recursos le hacen falta, cuáles se desperdician o son innecesarios, qué acciones resultan mayormente efectivas y cuáles han dejado de ser imprescindibles.

De la misma manera, el pleno conocimiento de la situación en la que se encuentra la empresa, permite solventar falencias y evitar futuros inconvenientes estructurales y operacionales que dificulten o entorpezcan la labor planificada, por ello **“el proceso administrativo es imprescindible para hacer funcionar una empresa.”** (La-Importancia.com, 2017)

Antecedentes Referenciales

Satisfacción Laboral

Referencia de la Universidad Rafael Landívar

Según el proyecto presentado por (Fuentes Navarro, 2012), es importante establecer cuál es la influencia y el alcance organizacional que tiene la satisfacción laboral en cada uno de los elementos humanos de una empresa, sobre todo, desde la óptica de que forman parte de un todo y que su aporte individual, es imprescindible para el crecimiento colectivo.

Con este precedente, se destaca de este proyecto la vital importancia que desenvuelve la selección, inducción, formación y control de quienes forman parte de la organización, ya que su plenitud personal y por en

ende profesional, será un detonante positivo, o en casos negativo, de lo alcances que pueda tener la empresa como un todo.

Por ello, cabe recalcar que la similitud con el presente estudio es la intención de tener presente que todos los estímulos, tanto internos como externos, participan del proceso administrativo y las resultantes que se obtengan.

Referencia de la Universidad Abierta Interamericana

Acorde al proyecto sustentado por (Paris, 2011), existen agentes internos y externos que pueden generar estrés en los trabajadores y por ende, repercutir de manera negativa en la sensación de satisfacción laboral de los empleados.

Los problemas personales sumado a la gran carga laboral diaria, cuando no existe una correcta dirección y planificación, pueden significar una combinación realmente negativa para la empresa, que repercutirá en su operatividad y probablemente, desencadenará sentimientos de insatisfacción generalizada, tanto por parte de los directivos, como de la rama de empleados.

Con este precedente, la referencia se asemeja con el presente proyecto en la importancia de evidenciar el vínculo de empleador y trabajador desde el lado humano y ciertamente afectivo, detonando interés en la parte psicológica que expresa los niveles de satisfacción o insatisfacción en las personas.

Referencia del Instituto Politécnico Superior

En el trabajo de titulación de (Zavala Fernández, 2014) el principal objetivo fue crear un manual que permitiera obtener la medición del nivel de motivación y satisfacción laboral de los empleados de una empresa embotelladora de bebidas, donde mayoritariamente, la plantilla de trabajadores pertenecían al área de producción.

Para el desarrollo de dicho estudio, el autor se basó en la observación del problema de investigación desde la implementación de la teoría bifactorial de Herzberg y la aplicación de un cuestionario con la escala de Likert.

Con dichas herramientas, la diferencia con el presente caso de estudio es que los resultados que se obtuvieron no mostraron diferencias estructurales relevantes, independiente a las variables de género, escolaridad, ingreso económico y edad.

Procesos Administrativos

Referencia de la Universidad Autónoma de Nuevo León

Acorde a lo sustentado en el proyecto de (Alfonzo Morales, 2002), el estudio de campo efectuado para sugerir un plan de mejora de los procesos administrativos de una unidad educativa, se basa en el control de calidad referente a cada una de las funciones desempeñadas por los colaboradores.

Es así, que como producto del estudio se detecta el vínculo existente entre las funciones asignadas acorde al mapa de procesos de la institución, versus el nivel en que se efectúan los procesos administrativos, dado que, en perspectiva, un trabajador que tiene una gran carga laboral a la que no es capaz de responder por temas de formación, conocimiento o tiempo, inevitablemente tendrá un nivel de rendimiento bajo, pese a estar comprometido con las metas de la entidad.

Por ello, en similitud al proyecto propuesto, este estudio determina la importancia corroborar que los colaboradores se ajusten lo más posible a los requerimientos del cargo y del área.

Referencia de la Universidad Politécnica Salesiana

El estudio de (Orozco Fuentes & Núñez Morán, 2015) se basa en la recopilación de datos, aplicando métodos y técnicas administrativas para detectar en detalle las falencias inherentes en los procesos

administrativos que afectan la operatividad de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno del Guayas, con la intención de proponer un plan de mejoras que garantice un eficiente sistema para el servicio de la sociedad.

Es así que los autores basaron dicha solución en la elaboración de un esquema multidisciplinario que contemple todas las funciones necesarias para sostener de forma efectiva la operación del área administrativa de la institución, perfeccionando su estructura interna y adaptando al personal paulatinamente a los cambios.

En similitud al estudio en proceso, se contempla en detalle todas las tareas asignadas a cada uno de los trabajadores, para que su aporte individual se sume al aporte colectivo.

Fundamentación Legal

Ley Orgánica de Salud

Titulo Único - Libro III - Vigilancia y Control Sanitario

“Art. 129.- El cumplimiento de las normas de vigilancia y control sanitario es obligatorio para todas las instituciones, organismos y establecimientos públicos y privados que realicen actividades de producción, importación, exportación, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización y expendio de productos de uso y consumo humano.

El artículo 123 de la Ley Orgánica de Salud sostiene que dicha entidad rectora precautelará el control sanitario de manera obligatoria en toda institución pública o privada que produzca, importe, exporte, almacene, distribuya y expensa productos que sean de consumo humano, reglamento que se vincula al presente caso de estudio por la importancia de vigilar como es el caso, las funciones efectuadas por las empresas expendedoras de productos agroquímicos.

“Art. 130.- Los establecimientos sujetos a control sanitario para su funcionamiento deberán contar con el permiso otorgado por la autoridad sanitaria nacional. El permiso de funcionamiento tendrá vigencia de un año calendario.”
(Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

Los establecimientos que deban ser vigilados por el ente rector de salud en el país, como el caso de las empresas agroquímicas como “La Semilla”, deberán tener vigente un permiso de dicha autoridad para su funcionamiento, el mismo que debe renovarse una vez al año.

“Art. 131.- El cumplimiento de las normas de buenas prácticas de manufactura, almacenamiento, distribución, dispensación y farmacia, será controlado y certificado por la autoridad sanitaria nacional.” (Registro Oficial, Ley Orgánica de Salud, 2012)

Las buenas prácticas en cuanto a los reglamentos dispuestos por el ente rector de salud referente a la producción, almacenaje y venta de productos agroquímicos, será regido por la autoridad competente.

Norma INEN 2266

Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos

“Art. 6.1.1.- Quienes transporten, almacenen y manejen productos químicos y materiales peligrosos deben garantizar que todo el personal que esté vinculado con la operación de transporte de productos químicos y materiales peligrosos cuente necesariamente con los equipos de seguridad adecuados, una instrucción y un entrenamiento específicos, a fin de asegurar que posean los conocimientos y las habilidades básicas para minimizar la probabilidad de ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales.”
(Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Acorde a las disposiciones que reza la ley antes citada, se ordena que los trabajadores de empresas que comercialicen productos químicos tiene la obligación de formar de manera profesional, técnica y preventiva a sus colaboradores con la finalidad de evitar o minimizar los riesgos de accidentes por la manipulación de dichas sustancias.

“Art. 6.2.15.- Todas las personas naturales o jurídicas que almacenen y manejen productos químicos peligrosos, deben de garantizar que cuando se necesite cargar o descargar la totalidad o parte de su contenido, el transportista y el usuario deben instalar vallas reflectivas de alta intensidad o grado diamante con la simbología del producto químico peligroso, que aíslen la operación, con todas las medidas de seguridad necesarias.” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Así mismo, con la referencia que antecede se estipula que las empresas comercializadoras de productos químicos deben de contar y sociabilizar un protocolo de transporte de dicha mercancía contemplando todas las medidas de seguridad del caso.

“Art. 6.5.1.1.- Las etiquetas deben ser de materiales resistentes a la manipulación y la intemperie, pueden ser adheribles o estar impresas en el empaque, adicionalmente llevar marcas indelebles y legibles, que certifiquen que están fabricadas conforme a las normas respectivas.” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Como parte de la presentación de los productos químicos para su expendio, los mismos deben ser identificados con etiquetas de buena calidad, propiamente fabricadas para dicho fin y producto, asegurando su resistencia y legibilidad.

“Art. 6.7.2.2.- Los envases no deben estar colocados directamente en el piso sino sobre plataformas o paletas.” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

El almacenamiento, distribución dentro del local y almacenamiento de los productos químicos no puede hacerse directamente al piso. Los mismos deben ser colocados sobre plataformas específicas para dicha gestión. Este parámetro y requerimiento es solicitado con la intención de precautelar la seguridad de las personas que los manipulan.

“Art. 6.7.2.7.- Los envases deben estar debidamente identificados.” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Todos los envases, sin excepción de tipo o presentación que sean dispuestos para contener productos químicos, deben ser identificables ajustándose a la norma pertinente.

“Art. 6.8.2.10.- Toda persona natural o jurídica que almacene y maneje productos químicos peligrosos debe contar con los medios de prevención para evitar que se produzcan accidentes y daños que pudieran ocurrir como resultado de la negligencia en el manejo o mezcla de productos incompatibles.” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Las empresas y personal que labore con la manipulación y expendio de productos químicos tiene la obligación de emplear todos los medios de prevención pertinentes y posibles con la finalidad de evitar cualquier tipo de accidente por la manipulación, almacenamiento o movilización de estos materiales.

“Art. 6.10.1.- Será tarea fundamental de todos los involucrados en el manejo de productos químicos peligrosos el realizar acciones para prevenir accidentes. Para esto se debe: Identificar y evaluar todos los riesgos, así como las zonas vulnerables y de mayor fragilidad y determinar un plan de prevención de riesgos, seleccionando alternativas que lo minimicen y un plan de acción o de actividades para controlarlos.” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Así mismo, dentro de las funciones organizacionales de las empresa expendedoras de productos químicos, la ley articula y exige que sean identificados y evaluados todos los posibles riesgos por la manipulación de dichos materiales, con la finalidad de anticipar qué tipo de solución se puede emplear y cuáles son los pasos a seguir ante una situación de emergencia.

“Art. 6.10.2.- Planes de prevención. Toda persona que produzca, comercialice, transporte, almacene o utilice productos químicos peligrosos, debe contar con un plan de prevención.” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Las empresas que comercialicen productos químicos tienen la obligación de contar un plan de prevención, mismo que debe ser introducido y socializado con todos los trabajadores de la empresa.

Variables conceptuales de la Investigación

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Se conoce como satisfacción a la complacencia que pueda sentir una persona respecto a un acto o situación determinada.

Al profundizar el tema respecto a la satisfacción laboral, se describe como tal al sentimiento de bienestar que tiene una persona en su entorno de trabajo, sujeto al clima organizacional, la autorrealización, la concreción de las metas personales, la propia capacidad de responder a las exigencias de su cargo e incluso, la motivación de agentes internos o externos que puedan intervenir en su desempeño diario frente al cargo que cumple dentro de una organización. (Ibarra, 2018)

Variable Dependiente: Procesos Administrativos: Por su parte, como ya se conoce, los procesos administrativos son las funciones ejecutadas

por medio de pasos esquematizados diarios por parte de los colaboradores de una institución.

Dichas funciones responden a la asignación de responsabilidades que tiene cada área de una empresa y por consiguiente, cada elemento humano que compone dicho departamento.

Los empleados tienen la obligación de responder de manera exacta a los requerimientos propios de su cargo, mismos que generalmente están detallados en el manual de procesos de la compañía o en varias ocasiones, en el propio perfil del cargo que desempeñan.

Es así, que los mandos medios y mandos altos de la empresa, están en la potestad y obligación de controlar y verificar que esas funciones estipuladas estén siendo cumplidas a cabalidad. (Ibarra, 2018)

Definiciones Conceptuales

Comercializador. "toda persona natural o jurídica de derecho público o privado que comercializa productos químicos peligrosos previamente autorizados y registrados." (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Se conoce como comercializador o comerciante a la persona encargada del área de ventas de una empresa. Acorde a la fuente citada, se refiere directamente a la persona dedicada al expendio de productos químicos.

Daño a la salud: "es todo trastorno que provoca alteraciones orgánicas o funcionales, reversibles o irreversibles, en un organismo o en algunos de los sistemas, aparatos u órganos que lo integran." (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Se considera un daño a la salud a las alteraciones producidas como resultado de la manipulación o roce constante con materiales peligrosos sin la impartición y conocimiento de las medidas de seguridad correspondientes.

Insatisfacción Laboral: "la respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo." (Previpedia.com, 2016)

La insatisfacción laboral es conocida como la falta de sentido de pertenencia que tiene un empleado en su entorno laboral, ya sea por falta de incentivos, de apoyo de la dirección, de descontento con sus funciones y en varios casos, descontento monetario, es decir, que no perciben la remuneración que creen pertinente.

Incentivos: "inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción." (Ynfante T., 2008)

Los incentivos son las herramientas o estímulos utilizadas por los jefes, administradores o directores para premiar y apoyar positivamente al logro de objetivos por parte de los empleados para el beneficio de la organización.

Optimización: "es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad. (Pérez Porto & Gardey, Definición de, 2009)

Acorde a la referencia, la optimización hace referencia al mejoramiento de un proceso o función necesaria para la operatividad de un departamento o área dentro de la empresa.

Producto químico peligroso: "todo producto químico que por sus características fisicoquímicas pueden presentar riesgo de afección a la salud, al ambiente o destrucción de bienes." (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

Un producto químico peligroso es todo aquel que contiene materiales con contenidos químicos que pueden ocasionar algún tipo de afectación a la

salud de las personas, motivo por el que su uso debe ser estrictamente regulado y vigilado por profesionales del área.

Satisfacción Laboral: " es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo." (Pérez Porto & Gardey, Definición de, 2014)

La satisfacción laboral a grosso modo es descrita como el total o parcial nivel conformidad que tiene una persona con su empleo y funciones dentro de una empresa.

Toxicidad: "propiedad que tiene una sustancia y sus productos metabólicos o de degradación, de provocar por acción química o físico-química, un daño a la salud, temporal o permanente o incluso la muerte, si se ingieren, inhalan o entran en contacto con la piel." (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2000)

La toxicidad es una de las características de los materiales peligrosos o productos químicos, lo cual indica que dicho elemento es de uso delicado y de gran riesgo y que puede ocasionar daños a la salud si no son manipulados correctamente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Reseña Histórica de la empresa



La empresa de agroquímicos "La Semilla" es una empresa familiar ecuatoriana que fue fundada en el cantón Vinces en 2003 por el ingeniero agroquímico Jhonny Ayón Lúa en sociedad con su esposa, la señora Lorena Morante Figueroa, quienes posteriormente vincularon al negocio a sus hijos: Javier Ayón Morante, ingeniero agroquímico y María Sol Ayón Morante, en actual instrucción superior en derecho.

Dada la pericia de la segunda generación familiar en el negocio, el mismo ha crecido y evolucionado logrando un gran posicionamiento que permitió gestionar la apertura de una sucursal en el cantón Palenque el presente año, gracias al aporte económico de alrededor de USD \$10.000,00 de un nuevo accionista.

Parte del crecimiento de la empresa, los propietarios han incorporado herramientas tecnológicas para el registro, inventario y control de productos.

Dentro de las estrategias de mercado empleadas se encuentran:

- Asesoría técnica para cada uno de los clientes.
- Transporte de productos.
- Facilidades de pago.

Así mismo, cuentan con alianzas estratégicas con sus proveedores, quienes también promocionan el negocio y son:

- Ecuaquimica
- Far magro
- Del Monte
- Agripac
- Neder agro

La empresa de agroquímicos "La Semilla" cuenta con tres locales:

Tabla 2: Locales de Agroquímicos "La Semilla"

Cantón	Local	Dirección	Año de Apertura
Vinces	Matriz	Diez de Agosto y Bolívar	2003
Vinces	Sucursal	Bolívar y 9 de Octubre	2003
Palenque	Sucursal	Palenque Centro	2018

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Misión

La Misión de Agroquímicos "La Semilla" es ofertar productos agroquímicos y fertilizantes de alta calidad, otorgando también asesoría técnica profesional para cada uno de sus clientes, asegurando el éxito de sus proyectos agrícolas.

Visión

Agroquímicos "La Semilla" aspira ser reconocida como una empresa líder en el rubro para la provincia de Los Ríos, comercializando los mejores

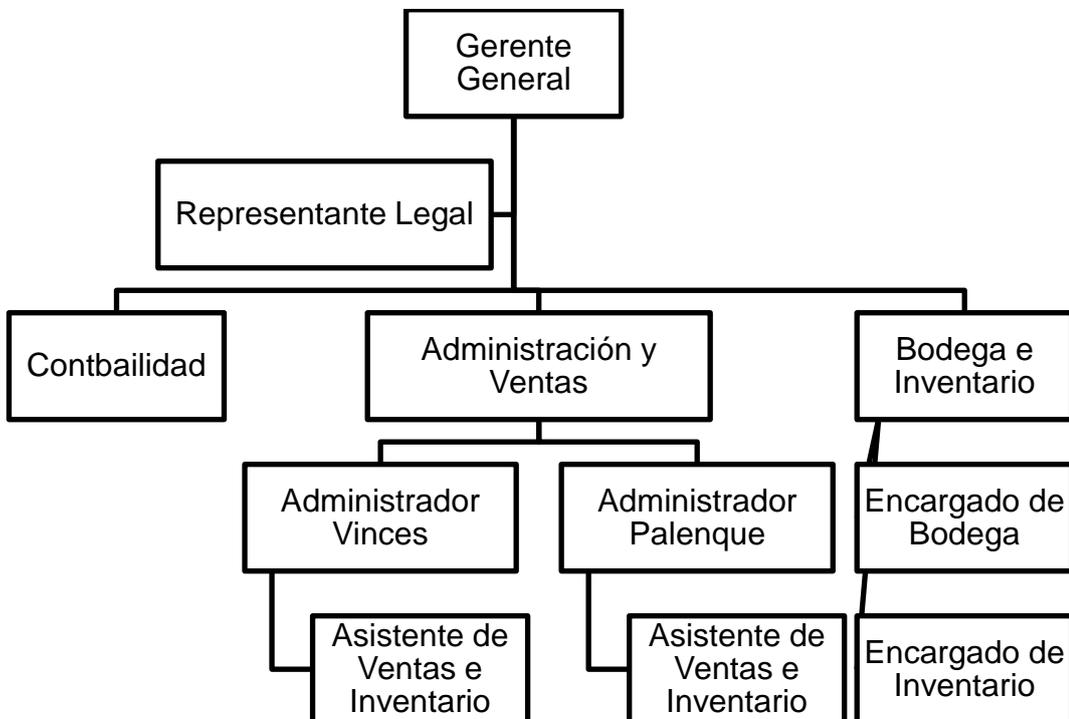
productos para el crecimiento y evolución del agro, convirtiéndolo en una actividad amigable con el ambiente.

Valores Institucionales

- Trabajo en equipo
- Humanidad
- Ética
- Excelencia
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Lealtad a nuestra Misión
- Respeto de normas y políticas

Organigrama

Gráfico 1: Estructura Organizacional



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Ubicación de la Empresa

Ecuador, Los Ríos, Vines

Calle 10 de Agosto y Calle Bolívar

Gráfico 2: Geolocalización de Agroquímicos La Semilla



Nota: Fuente: Google Maps

Tabla 3: Nómina de trabajadores

Cargo	Empleado
Gerente General	Steven Ayón Morante
Representante Legal	María Lorena Morante Figueroa
Administrador Sucursal Vines	Jhonny Ayón Lúa
Asistente Sucursal Vines	Mauro Andrés Plaza Anchundia
Administrador Sucursal Palenque	Paola Fernanda Morán Holguín
Asistente Sucursal Palenque	Alex Viteri León
Contabilidad	Sarita Mayerli Guerrero Jiménez
Bodega	Alex Darwin Figueroa Díaz
Inventario	Cristian Ezequiel Rosado Lino

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Diseño de la Investigación

El presente trabajo es efectuado con un diseño de investigación de campo, el mismo que es empleado para realizar una observación para conocer de qué manera se puede optimizar los procesos administrativos en la empresa de agroquímicos "La Semilla" del cantón Vinces. Además, se aplicará un diseño de tipo bibliográfico, ya que se empleará investigaciones en sitios web para obtener mejores referencias acerca del tema a tratar.

Tipos de Investigación

Tabla 4:
Clasificación de la Investigación

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema estudiado para familiarizarse con él. (Mahecha, 2013)	Buscan encontrar las razones que provocan ciertos eventos o fenómenos. (Mahecha, 2013)	Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes para cualquier fenómeno que se analice. (Mahecha, 2013)	Asocia variables mediante un patrón predecible para conocer la relación entre dos o más variables. (Mahecha, 2013)

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Para la elaboración del presente diseño se empleará el tipo de investigación descriptiva, para determinar de mejor manera todas las características y rasgos del objetivo del proyecto y llevarlo a cabo.

De igual manera se empleará un tipo de investigación explicativa, para determinar las cualidades de la situación actual frente a la falta de estandarización de procesos administrativos.

Población y muestra

(Tamayo, 1997) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

Según el contexto citado, la población es un grupo de individuos que tienen una o varias características comunes que es analizada y conlleva a un proceso investigativo.

Población finita: son aquellas de tamaño conocido, desde un punto de vista conocido.

Población infinita: es la que tiene un número incontable de elementos.

Tabla 5:
Universo

Elementos	Matriz	Sucursal Vinces	Sucursal Palenque
Gerente General	1	0	0
Representante Legal	1	0	0
Contabilidad	1	0	0
Administradores	0	1	1
Asistentes de Administración y Ventas	0	1	1
Bodega	1	0	0
Inventario	1	0	0
TOTAL	5	2	2

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Dado que el universo está compuesto por 9 personas involucradas en el proceso objetivo de estudio, se determina que la población es finita y por lo tanto, no es necesario que se extraiga una muestra.

Muestra: “La muestra desde el punto de vista más genérico de la palabra, se trata de una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad pero en mayor cantidad.” (Grande & Abascal, 2005)

Acorde al contexto, una muestra es el extracto de un todo, con el objetivo de aplicar métodos de investigación y observación sobre el mismo.

Métodos y técnicas de investigación

Entre los métodos de investigación que existen, se determinó utilizar el

inductivo - deductivo, dado que el problema identificado en el agroquímico "La Semilla", se basa en la necesidad de promulgar una cultura organizacional más enfocada a la satisfacción de sus trabajadores.

Otros métodos que se utilizarán son el análisis y la síntesis, dado que se hará una minuciosa observación del problema objetivo de estudio para establecer las relaciones entre causa, efecto y naturaleza, a partir de la cual se propondrá una solución.

Tabla 6:

Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Entrevista

Según (Blasco Hernández & Otero García, 2008), "la **entrevista de investigación pretende, a través de la recogida de un conjunto de saberes privados**", es decir que esta herramienta permite conocer en detalle una información determinada a partir de la interacción entre dos personas acerca de un tema de interés común.

El procedimiento para la ejecución de esta herramienta es la siguiente:

- Determinar el objetivo de la entrevista
- Elaborar un cuestionario estructurado que contemple preguntas con toda la información que se desea recolectar
- Agendar la entrevista en un día y hora específica, sin presión de tiempos.

- Preparar las herramientas necesarias para el respaldo de la información y recolección de datos: grabadora, cuaderno y bolígrafo.

Encuesta

Según (Grande & Abascal, 2005), **"la encuesta es definida como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo"**, es decir que esta herramienta permite conocer información de forma general acerca de un tema determinado a partir del empleo de un cuestionario previamente elaborado.

Dicho cuestionario debe ser direccionado al logro de un objetivo determinado con anticipación. Para ello, se debe considerar los siguientes pasos:

- Determinar el objetivo de la encuesta.
- Establecer qué tipo de encuesta se empleará.
- Establecer qué técnica se utilizará para la ejecución de la encuesta.
- Determinar el público objetivo.
- Seleccionar la muestra.
- Crear un formulario que contemple todas las preguntas pertinentes. Procurar que no sea muy largo.
- Contemplar un saludo al inicio y un agradecimiento al final.
- Informar al encuestado acerca del motivo de la encuesta.
- Realizar la encuesta de manera tranquila.
Realizar cada consulta de manera clara.
Repetirla de ser necesario.
- Recolectar los resultados, organizarlos y digitalizarlos.
- Tabular los resultados.
- Realizar la interpretación acerca de cada uno de los resultados obtenidos.
- Realizar un informe final con las conclusiones pertinentes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

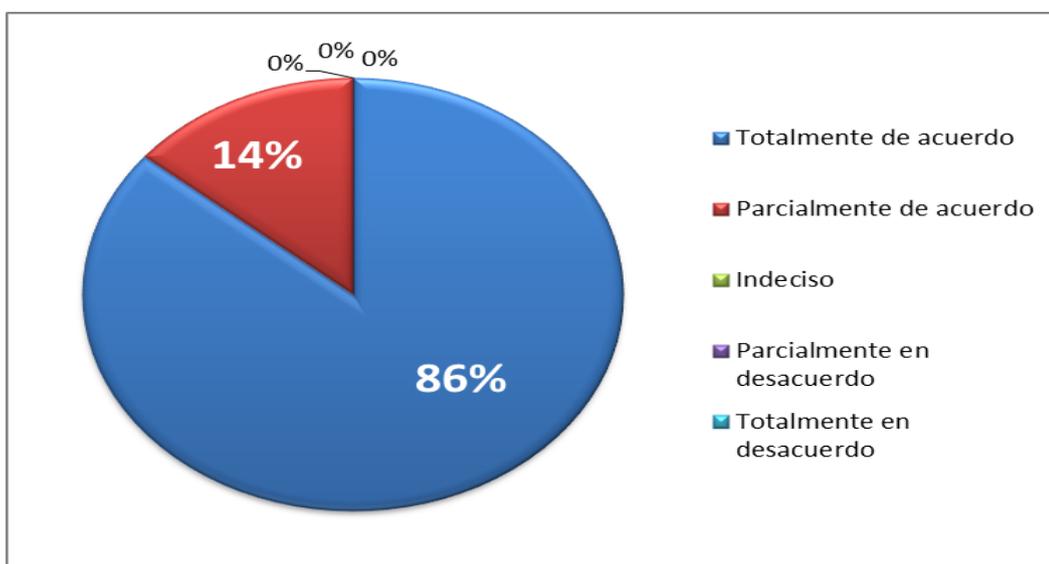
Análisis de Encuesta

1. ¿Considera que la administración de la empresa Agroquímicos La Semilla genera una atmósfera de confianza con el grupo de trabajo?

Tabla 6: Nivel de confianza de la administración

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	86%
Parcialmente de acuerdo	1	14%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Nota: Autora – Ibarra C. (2018)	7	100%

Gráfico 3: Nivel de confianza de la administración



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación: los resultados obtenidos reflejan que el 86% de los encuestados opinan que la administración genera confianza en sus empleados, mientras que el 14% se encuentra parcialmente de acuerdo.

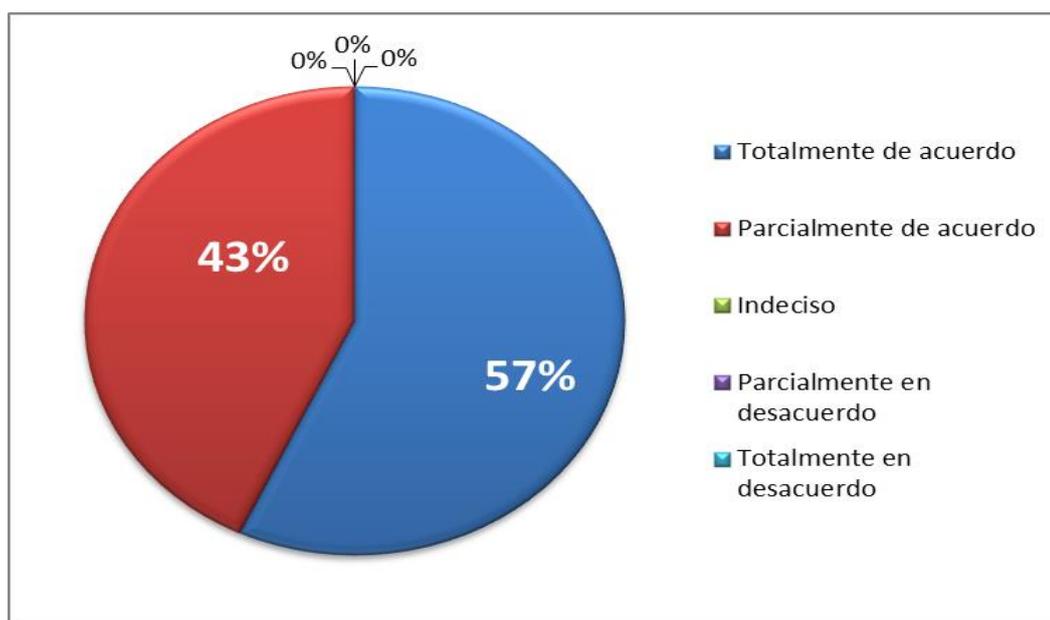
2. ¿Considera que la dirección brinda apoyo para superar los conflictos que se presenten?

Tabla 7: Nivel de apoyo que brinda la dirección

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	57%
Parcialmente de acuerdo	3	43%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 4: Nivel de apoyo que brinda la dirección



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos se logró detectar el 57% se encuentra totalmente de acuerdo respecto al apoyo de la dirección, el 43% identificó sentirse parcialmente de acuerdo. No existieron encuestados que se inclinaran hacia votos de indecisión, y desacuerdo parcial o total.

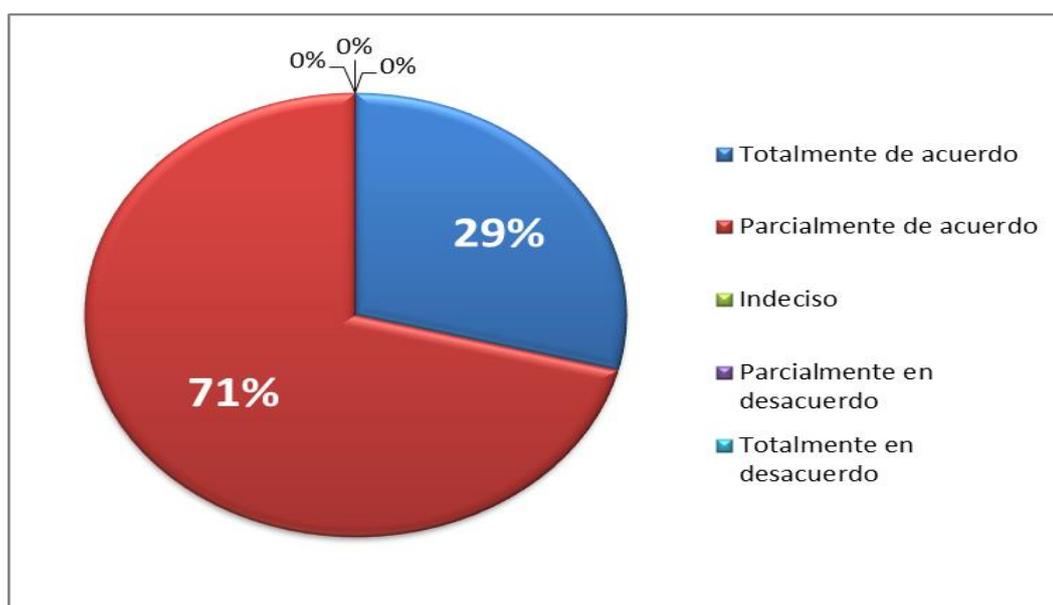
3. ¿Considera que la dirección valora los altos niveles de desempeño y compromiso de los trabajadores del área administrativa?

Tabla 8: Niveles de desempeño y compromiso

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	29%
Parcialmente de acuerdo	5	71%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 5: Niveles de desempeño y compromiso



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación:

Se determinó que el 71% de los encuestados siente que su desempeño es valorado; así mismo, el 29% restante se siente parcialmente de acuerdo. Ninguno de los encuestados se sintió indeciso, parcialmente o totalmente en desacuerdo.

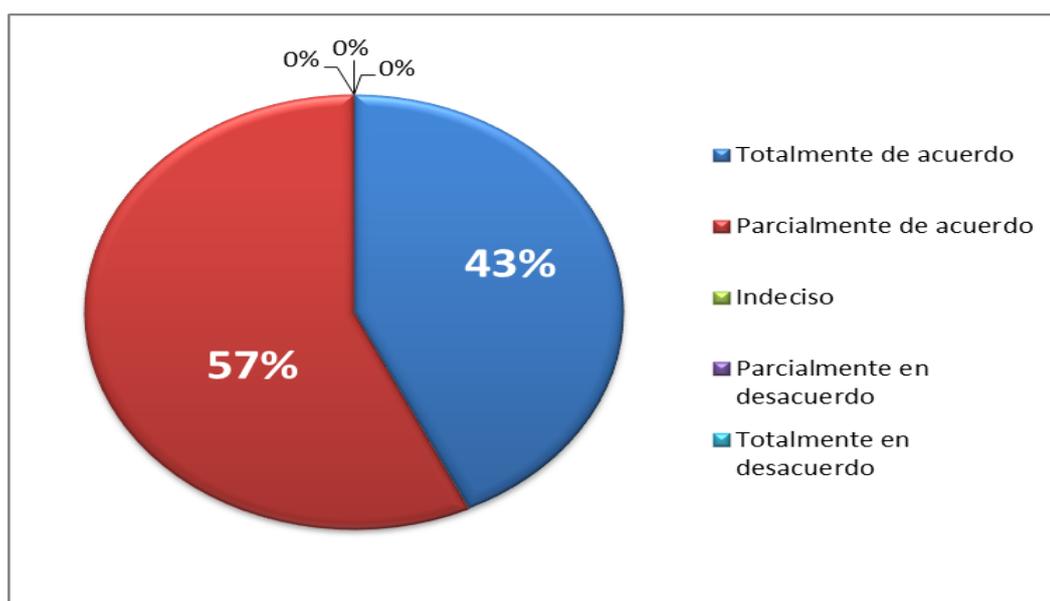
4. ¿Considera que el personal administrativo se muestra motivado?

Tabla 9: Nivel de motivación de los empleados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	43%
Parcialmente de acuerdo	4	57%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 6: Nivel de motivación a los empleados



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos se detectó que el 57% de los encuestados se considera totalmente motivado. Por otra parte, el 43% de los encuestados respondió que se siente parcialmente de acuerdo con lo consultado. Ninguno de los encuestados respondió de manera indecisa, parcial o totalmente en desacuerdo.

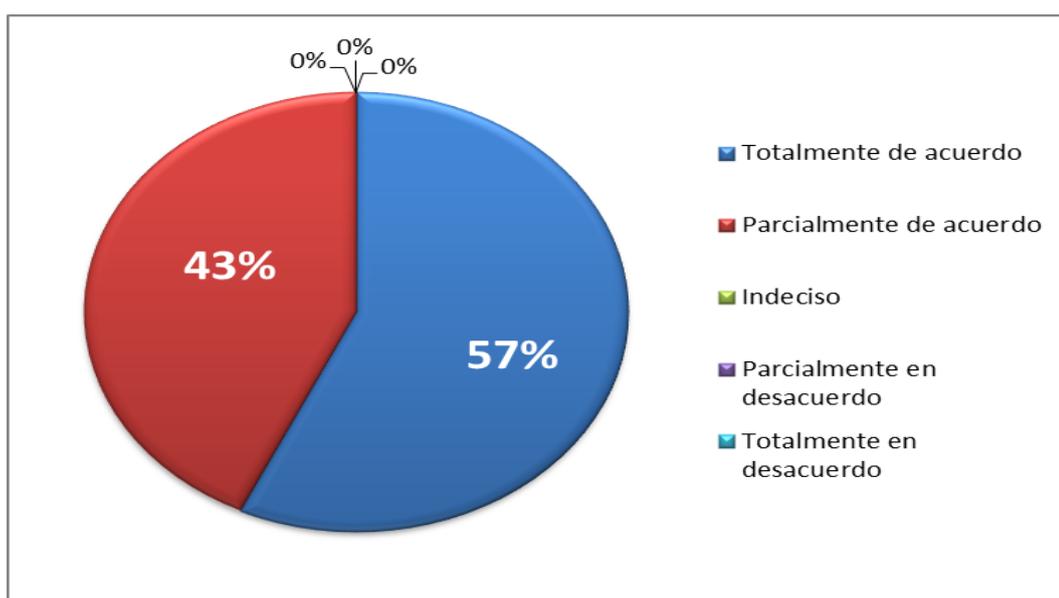
5. ¿Considera que los trabajadores se sienten cómodos en el ambiente de trabajo?

Tabla 10: Nivel de comodidad laboral de los empleados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	57%
Parcialmente de acuerdo	3	43%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 7: Nivel de comodidad laboral de los empleados



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación:

Se detectó que el 57% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo. Así mismo, se determinó que el 43% se encuentra parcialmente de acuerdo. Ninguno de los encuestados se sintió indeciso, parcial o totalmente en desacuerdo.

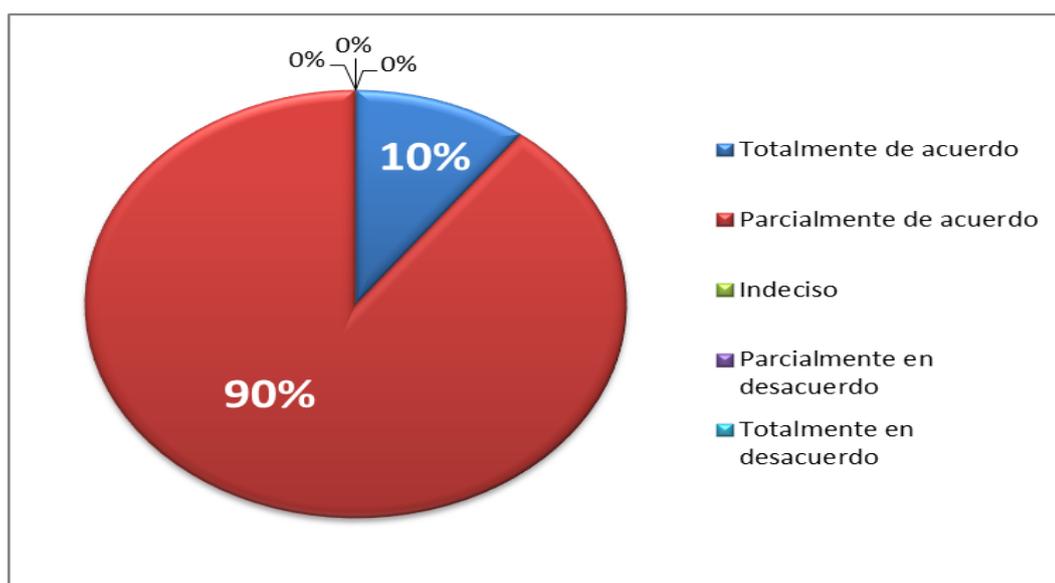
6. ¿Considera que las condiciones de trabajo son adecuadas para la ejecución de todos los procesos del área administrativa?

Tabla 11: Cumplimiento de los procesos administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	57%
Parcialmente de acuerdo	3	43%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 8: Cumplimiento de procesos administrativos



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos, se conoce que el 90% de los encuestados considera que si cuentan con las condiciones necesarias para la ejecución de todos los procesos administrativos. Por otra parte, el 10% se sienten parcialmente de acuerdo. Ninguno de los encuestados se consideró indeciso, parcial o totalmente en desacuerdo.

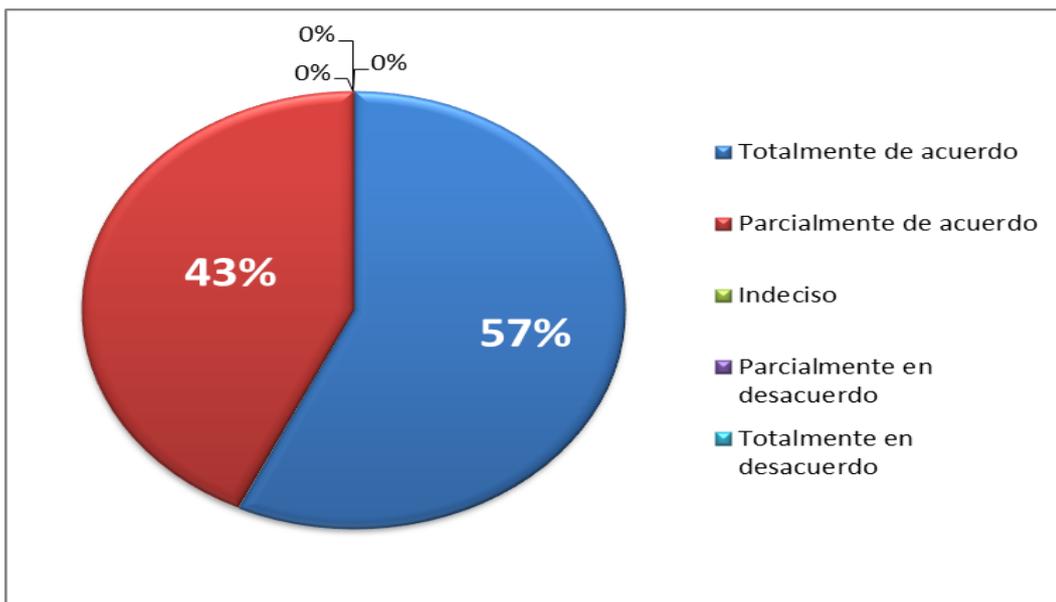
7. ¿Considera que la dirección fomenta el trabajo en equipo?

Tabla 12: Nivel de fomento del trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	57%
Parcialmente de acuerdo	3	43%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 9: Nivel de fomento del trabajo en equipo



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación:

Se determinó que el 57% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con el fomento del trabajo en equipo por parte de la dirección. Por otra parte, el 43% de manera positiva, se identificó parcialmente de acuerdo. Finalmente, ninguno de los participantes indicó sentirse indeciso, parcialmente o totalmente en desacuerdo.

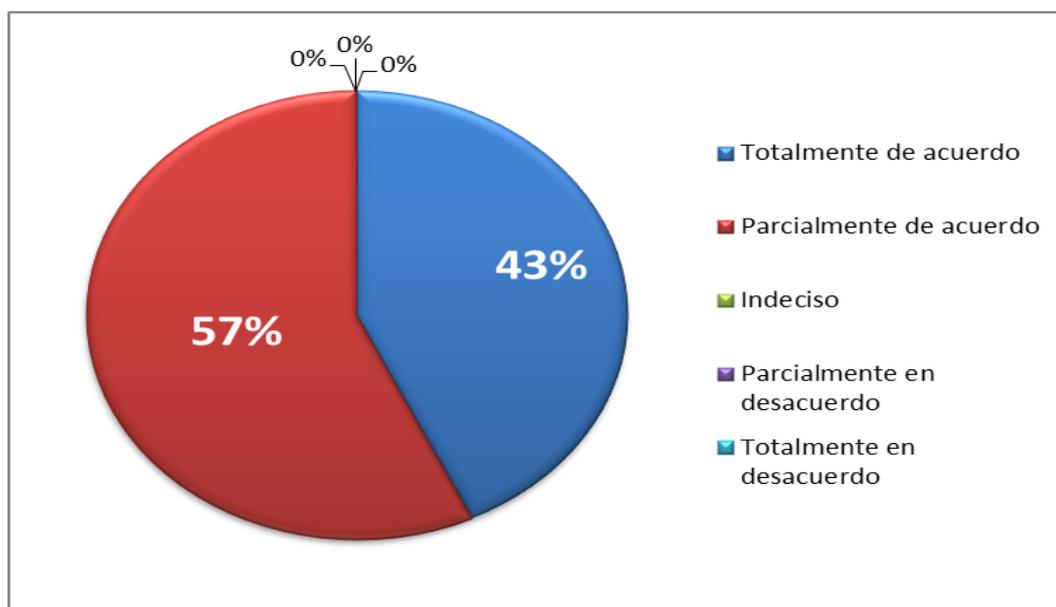
8. ¿Considera que existe una comunicación interna fluida en el área administrativa que fomente la optimización de los procesos administrativos?

Tabla 13: Fomento de la optimización de procesos administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	43%
Parcialmente de acuerdo	4	57%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 10: Fomento de la optimización de procesos administrativos



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación:

Los resultados obtenidos determinaron que el 43% de los encuestados se sienten totalmente de acuerdo con el nivel de fomento de la comunicación interna para la optimización de procesos administrativos.

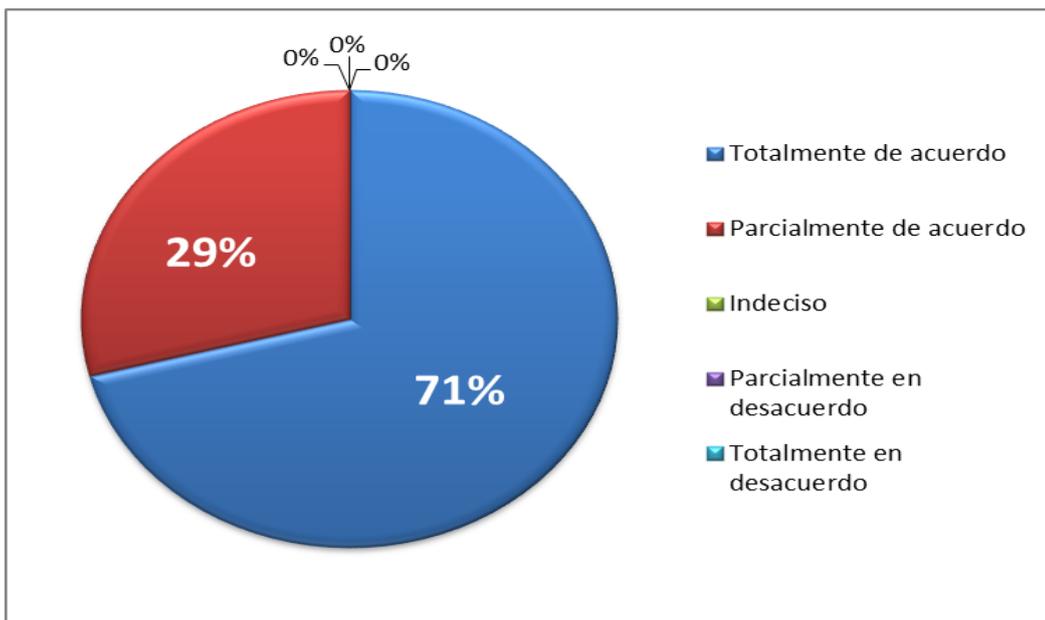
9. ¿Considera que la empresa cuenta con el personal administrativo suficiente para desempeñar todas sus funciones?

Tabla 14: Cantidad de personal administrativo necesario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	71%
Parcialmente de acuerdo	2	29%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 11: Cantidad de personal administrativo necesario



Nota Autora- Ibarra C. (2018)

Interpretación:

El 71% que se sienten totalmente de acuerdo con la cantidad de personas asignadas a la gestión administrativa, mismas que son suficientes para el área. El 29% identificó sentirse parcialmente de acuerdo con la afirmación. Ninguno de los encuestados estuvo indeciso o en desacuerdo.

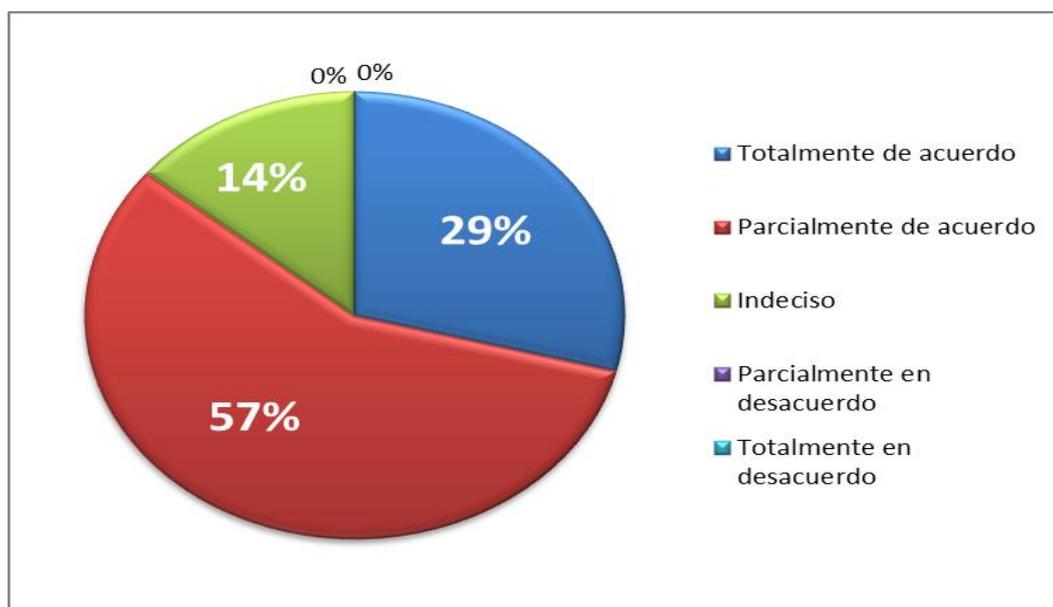
10. ¿Considera que los trabajadores administrativos están comprometidos con el crecimiento de la empresa?

Tabla 15: Nivel de compromiso de los trabajadores con el crecimiento de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	29%
Parcialmente de acuerdo	4	57%
Indeciso	1	14%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	7	100%

Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Gráfico 12: Nivel de compromiso de los trabajadores con el crecimiento de la empresa



Nota: Autora – Ibarra C. (2018)

Interpretación:

El 29% de los encuestados se sienten totalmente de acuerdo con el nivel de compromiso de los trabajadores; el 57% se siente parcialmente de acuerdo y el 14% se mostró indeciso.

Análisis de la Entrevista

Para la aplicación de la presente entrevista se consideró la participación de tres trabajadores del área administrativa de la empresa agroquímica "La Semilla".

1. ¿Cuál es su cargo y hace cuánto tiempo lo desempeña?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Soy la propietaria de Agroquímicos "La Semilla" desde el año 2003.	Soy secretaria administrativa y de manejo de inventario desde hace tres años.	Desempeño el cargo de asesor técnico desde hace dos años

Interpretación:

Las personas entrevistadas en el presente estudio, forman parte del área administrativa de la empresa agroquímica "La Semilla" y desempeñan los cargos clave de la gestión organizacional.

2. En su opinión, ¿considera que el área administrativa mantiene una comunicación activa y constante?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si por supuesto mantenemos una comunicación muy constante y activa.	No. La comunicación es bastante limitada.	No, son muy pocas las ocasiones en que nos comunicamos, a menos que sea porque surge un conflicto.

Interpretación:

Acorde a los resultados obtenidos se puede afirmar que la dirección de la empresa contempla que dentro de su cultura organizacional si existe comunicación positiva, pero los colaboradores no se sienten partícipes de un ambiente laboral comunicativo, inclusivo y positivo.

3. ¿Existen estrategias establecidas e implementadas que aseguren la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, existen estrategias acorde al nivel de ventas esperadas, para lo cual también contamos con incentivos para nuestros colaboradores.	No. Solían realizarse charlas de ventas pero cesaron junto con el logro de los objetivos de ventas.	No. Realmente no existen estrategias en las que participe el grupo de trabajo.

Interpretación:

Se ha determinado que si existen estrategias que la administración empleaba anteriormente para asegurar la satisfacción laboral de sus trabajadores pero que ya no se ejecutan, entre las que se encuentran:

- Incentivos económicos
- Charlas técnicas
- Retroalimentación de estrategias de ventas

4. En su experiencia, ¿qué factores influyen en la satisfacción laboral de los empleados administrativos?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Primeramente, el buen trato es uno de los principales factores influye en ellos, así como los incentivos y la buena comunicación.	La buena relación entre el empleador y los empleados.	La comunicación que se tiene dentro de la empresa con el personal y la inmediata resolución de conflictos.

Interpretación:

Los entrevistados mencionaron que los principales factores que influyen en la satisfacción de los empleados son:

- La buena relación entre los trabajadores y la dirección
- Recibir un trato cordial por parte de la dirección
- Mantener una comunicación fluida y positiva

5. En su experiencia, ¿qué factores influyen en la optimización de procesos administrativos?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
El principal factor influyente es la planeación ya que permite que exista un orden en cada tarea por realizar y para alcanzar nuestro cupo de ventas y finalmente, la dirección la cual va de la mano con el mando y motivación.	El factor primordial es la organización para que cada uno ejecute correctamente sus funciones y la planeación que en el ámbito de las ventas, ayuda a cumplir con nuestras metas.	La organización porque se lleva a cabo todo lo planeado y el control porque nos ayuda a encaminarnos para cumplir los objetivos de la empresa.

Interpretación:

Los factores que fueron principalmente mencionados acerca de su influencia en la optimización de procesos administrativos son:

- la planeación de las tareas a realizar
- la dirección y organización para el logro de los objetivos
- la correcta ejecución de las funciones administrativas y operativas
- el control de los procesos realizados para obtener resultados

6. ¿La empresa destina algún tipo de inversión económica para incentivar la satisfacción laboral de los trabajadores? Detalle.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Actualmente no. Se solía destinar un capital para incentivar a los empleados con viajes, tarjetas de regalo, bonificaciones, reconocimientos, etc.	No existen actividades ni acciones que promuevan el trabajo realizado.	La empresa no realiza incentivos por logro de metas.

Interpretación:

Se determinó que la empresa solía destinar un pequeño capital para el incentivo de los empleados a manera de bonificaciones económicas, viajes, cenas, capacitaciones técnicas, etc., pero que ya no lo hacen.

7. ¿Qué herramientas utilizan actualmente para generar un clima organizacional que evoque la satisfacción laboral de sus empleados?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Como propietaria, observo el trato que reciben los empleados y cómo se sienten. También se realizan grupos focales para lograr la integración entre el personal.	La empresa realiza grupos focales porque en estos compartimos el conocimiento del giro de negocio para desarrollarnos de mejor manera.	El diálogo y la comunicación fluida entre los empleadores y empleados.

Interpretación:

Las herramientas empleadas por la administración para generar un clima organizacional que evoque la satisfacción laboral contempla:

- Vigilar y cuidar el trato que reciben los colaboradores desde la dirección y entre compañeros
- Se realizan grupos focales para conocer la opinión de todos
- Jornadas de integración y capacitación técnica
- Diálogo constante y positivo

8. ¿Qué aspectos considera importantes para el establecimiento de procesos administrativos óptimos?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Considero importante el control porque a través de este proceso puedo evaluar la situación real de mi empresa y de mis colaboradores y corregir su desempeño. La dirección porque me orienta tanto a mi como a los empleados a lograr cada uno de los objetivos planteados.	Considero importante la dirección ya que nos lleva a mantener una clara idea de nuestros compromisos con la empresa. También es importante el control porque a través de este tenemos un mejor manejo de las herramientas necesarias para el logro de los objetivos.	Considero la dirección porque nos ayuda a llegar al objetivo propuesto. Y por supuesto una buena organización en lo que respecta a cada una de las labores que deben desempeñar los empleados.

Interpretación:

Acorde a las entrevistas realizadas se detectó que los aspectos más importantes para establecer procesos administrativos óptimos son:

- El control de las funciones realizadas
- La evaluación de desempeño de los trabajadores
- Dirección encaminada hacia el logro de los objetivos
- Control y organización de las herramientas empleadas
- Organización de las labores individuales para encaminarlas hacia el logro de los objetivos departamentales

9. En su opinión, ¿qué papel tiene la satisfacción laboral en la optimización de procesos administrativos de la empresa de agroquímicos La Semilla?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Creo que desempeña un papel importante ya que los grupos de trabajo realizan cada tarea asignada adecuadamente siguiendo los procesos pautados.	En mi opinión, la considero importante ya que un trabajador o grupo de trabajo insatisfecho no puede dar resolución a los problemas que a veces se generan en el ámbito laboral.	Si, tiene un papel importante ya que considero que es imprescindible la buena relación entre los empleados y el empleador.

Interpretación:

Para la dirección de la empresa de agroquímicos "La Semilla" y para sus colaboradores, la satisfacción laboral es imprescindible para la optimización de los procesos administrativos dado que de esa manera, todos los colaboradores logran cumplir con sus funciones de manera individual para el aporte de los logros colectivos.

Así mismo, la empresa destaca la vital importancia que tiene el establecimiento de los canales de comunicación necesarios para que el grupo de trabajo se sienta motivado y apoyado.

De igual manera, se considera importante el reconocimiento laboral de los trabajadores, como incentivo al logro de sus metas individuales.

10. ¿Considera que la dirección de la empresa se encuentra comprometida con la satisfacción laboral de sus empleados?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Si, porque de acuerdo al trato que le brindo a mis empleados, resulta también su desempeño.	No. No hay acciones que fomenten la satisfacción laboral.	Talvez haya la intención pero no hay acciones al respecto.

Interpretación:

Como producto de la entrevista se logró detectar que la dirección de la empresa se siente comprometida con la satisfacción laboral de sus empleados pero no ejecuta acciones que lo respalde.

11. ¿Ha detectado alguna señal o evidencia de insatisfacción laboral? Por favor detállelo.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

Si pese a que existe confianza entre mis empleados y yo.	Si. Los logros de los empleados no son reconocidos.	Actualmente si, ya que no existen incentivos para el área comercial.
----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

Interpretación:

Se confirmó que si se ha detectado señales de insatisfacción laboral.

12. ¿Considera relevante la promoción de un clima organizacional positivo para la optimización de los procesos administrativos? ¿Por qué? Detalle.		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Claro, ya que es importante que los trabajadores se desenvuelvan en un buen clima laboral.	Si, porque cuando existe un desacuerdo se debería dar solución de manera inmediata y óptima.	Si, ya que fomenta un mejor desempeño de cada uno de los que trabajamos en el agro servicio.

Interpretación:

La dirección y lo trabajadores consideran que la promoción de un clima organizacional positivo es importante para la optimización de procesos administrativos dado que impulsa el buen desempeño de los colaboradores permitiendo que se desenvuelvan sin obstáculos.

13. ¿Qué medidas considera relevantes para la satisfacción laboral de sus empleados?		
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3

<p>Considero importante el reconocimiento continuo, premiando el trabajo realizado y tomando en cuenta cada uno de sus logros. Así mismo la formación, ya que a través de esta permitimos al trabajador mejorar sus habilidades.</p>	<p>La formación, las capacitaciones y motivaciones.</p>	<p>Las motivaciones de parte de mis jefes y las capacitaciones que nos ayudan a ganar más experiencia y adoptar herramientas más efectivas en el área comercial.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Interpretación:

Dentro de las medidas más relevantes para la satisfacción laboral de los empleados se encuentra:

- El continuo reconocimiento de los logros
- Los aportes formativos por parte de la empresa
- La retroalimentación para el mejoramiento de las habilidades individuales

<p>14. ¿Considera necesaria la satisfacción laboral de los empleados para la optimización laboral de procesos administrativos?</p>		
<p>Entrevistado 1</p>	<p>Entrevistado 2</p>	<p>Entrevistado 3</p>

<p>Si, más que necesaria creo que es vital ya que cuando se trabaja en una empresa con un mal clima laboral, no se logran las metas u objetivos por los cuales se trabaja, además de que los trabajadores se cansan y en ocasiones, renuncian.</p>	<p>Sí, porque sin un buen trato o una buena comunicación, no es posible cumplir con los objetivos.</p>	<p>Si, la considero necesaria porque en base a ellos se ven los resultados esperados.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Interpretación:

Finalmente, la dirección y los colaboradores consideran que la optimización laboral de los empleados es clave para la optimización laboral de los procesos administrativos dado que como resultante de un buen trato y constante apoyo, los empleados estarán más comprometidos con la compañía para el logro de los objetivos planteados. De esta manera, se pueden aminorar las renunciaciones o abandonos de trabajo.

Instructivo de Mejoras Laborales

Como resultado del proceso de estudio realizado, se determinó la necesidad de crear e implementar un manual de satisfacción laboral para la optimización de los procesos administrativos.

Este instructivo está basado en el análisis de la situación actual y la orientación a los objetivos planteados internamente por la dirección y con ello, esquematizar los procesos y funciones necesarios para la óptima operatividad de la empresa agroquímica "La Semilla".

Instructivo Laboral

Objetivo: asegurar la satisfacción laboral del grupo de trabajo

ITEM	ACTIVIDAD	DETALLE
1	Análisis del Equipo de Trabajo	Realizar una evaluación de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo y verificar sin cuenta con el perfil requerido para la ejecución de sus responsabilidades.
2	Establecer perfiles de trabajo	Asignar responsabilidades puntuales y acordes a cada cargo con la finalidad de poder realizar evaluaciones individuales que aporten a los objetivos administrativos generales.
3	Análisis de los recursos empleados	Evaluar si las herramientas organizacionales actualmente empleadas son las necesarias para la consecución de los objetivos de la empresa.
4	Identificar falencias	Determinar qué errores estructurales, organizacionales u operacionales existen actualmente y cuáles son sus causas.
5	Implementar mejoras	Gestionar los ajustes necesarios para minimizar errores y erradicar las falencias que afecten el nivel de satisfacción laboral.

6	Verificar y controlar las mejoras implementadas	Programar las mejoras a ejecutar y determinar el tiempo propicio para realizar la medición y control de resultados de dicha ejecución.
7	Implementación de técnicas de motivación	Implementar técnicas de promoción y motivación del personal con la finalidad de impulsar a los trabajadores a la efectiva consecución de sus funciones individuales para alimentar el aporte logro de las metas colectivas; que se sientan motivados y comprometidos con el crecimiento de la organización.
8	Identificar y definir las oportunidades	Determinar la capacidad de crecimiento que tiene la empresa con el personal que actualmente labora y el alcance que tienen como equipo de trabajo.
9	Re evaluar procesos	Determinar los puntos críticos en los que suelen ocasionarse cuellos de botella, retrasos, diferencias, altercados o situaciones de conflicto que afectan el bienestar de los empleados.

10	Proponer soluciones	Gestionar soluciones prácticas y dinámicas para los problemas organizacionales más comunes
11	Promoción de la cultura organizacional	Generar una cultura empresarial con la que los trabajadores se puedan identificar y de la que se sientan parte como base primordial de un ambiente laboral positivo.
12	Establecer incentivos	La promoción de un clima laboral propicio debe ser apoyado de incentivos que estén dentro de la capacidad real de la compañía y al mismo tiempo, sean atractivos para los colaboradores.
13	Seguimiento y control	Realizar una medición paulatina que permita detectar si los pasos previos han sido ejecutados exitosamente. Realizar los ajustes pertinentes.

Nota – Autora: Ibarra, C. (2018)

Conclusiones

- Se fundamenta teóricamente todo lo correspondiente a la satisfacción laboral y los procesos administrativos.
- Acorde al análisis realizado se concluyó que el nivel de satisfacción laboral alcanzó niveles negativos.

- La aplicación del manual de satisfacción laboral fue exitosamente aprobada por los directivos.
- La administración de la empresa de agroquímicos "La Semilla" se siente activamente comprometida con el bienestar de sus trabajadores.
- Los empleados son leales y se sienten vinculados con la empresa, lo cual expone una oportunidad de crecimiento interesante.
- La falta de conocimientos teóricos en la empresa ocasionó que las prácticas no se sostuvieran en el tiempo.
- La empresa de agroquímicos "La Semilla" tiene muchas oportunidades de crecimiento a partir de la adopción del manual de satisfacción laboral que antecede.
- La aplicación del manual de satisfacción laboral no solo permitirá el crecimiento de la empresa de agroquímicos "La Semilla" sino también, el alto rendimiento de sus colaboradores reflejado de manera monetaria.
- La dirección de la empresa cuenta con conocimientos básicamente empíricos de administración, pero el real compromiso de mejor por parte de los altos mandos.
- La dirección no ha logrado comunicarse efectivamente con su personal por falta de conocimiento de las herramientas adecuadas de comunicación efectiva.
- En cuanto a la implementación de acciones direccionadas a la satisfacción laboral, la empresa de agroquímicos "La Semilla" logró tener un crecimiento exponencial en la optimización de sus procesos administrativos.

Recomendaciones:

- Realizar una evaluación del perfil de cada uno de los colaboradores para marcar un punto de partida en el que la dirección pueda realizar una evaluación pertinente y el control necesario de sus operaciones.

- Detectar la capacidad, destrezas y habilidades que tiene cada uno de sus colaboradores y de qué manera dichas características pueden promulgar el crecimiento de la empresa a partir de la generación de un sentimiento de satisfacción laboral y de pertenencia.
- Crear un formato de evaluación de trabajadores que sea aplicado de manera trimestral, a fin de canalizar las potencialidades del equipo humano y alcanzar su máximo rendimiento.
- Desarrollar un plan de incentivos reales y permanentes, que sean realizables y representen un objetivo para los trabajadores, a manera de recibir un aliciente por su dedicación y esfuerzo.
- Implementar herramientas de comunicación inclusivas, positivas y beneficiosas que permitan no sólo escuchar cómo se encuentran los colaboradores sino, promover que la dirección genere acciones en respuesta a dichas inquietudes.
- Establecer mecanismos de integración de los empleados con la dirección para que ambas partes conozcan de qué manera pueden comunicarse mejor para generar bienestar en el vínculo laboral.
- Adopción e inmediata ejecución de los procedimientos propuestos para generar y mantener la satisfacción laboral de los trabajadores.

Bibliografía

Alfonzo Morales, G. (2002). *Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey*. Monterrey.

- Blasco Hernández, T., & Otero García, L. (2008). *Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La Entrevista I*. Madrid: Centro Nacional de Medicina Tropical - Instituto de Salud Carlos III.
- EAE. (2015, <https://retos-directivos.eae.es>). *Retor Directivos*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Edén. (2017, <https://www.aguaeden.es>). *Edén*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca-definiciones-y-ejemplos>
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango.
- Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: Esic Editorial.
- Hannoun, G. (2011, <http://bdigital.uncu.edu.ar/>). *Universidad Nacional de Cuyo*. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajo_deinvestigacion.pdf
- Ibarra, C. (2018).
- Instituto Ecuatoriano de Normalización, N. (2000). *Norma INEN 2266 - Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos*. Quito.
- La-Importancia.com. (2017). *La Importancia*. Obtenido de <https://la-importancia.com/proceso-administrativo/>
- Mahecha, J. (2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/pgukglq1fqr-/investigacion-exploratoria-descriptiva-correlacional-explicativa/>

- Oliveras, E.-F. (2018, <https://blog.grupo-pya.com>). *Grupo P&A*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>
- Orozco Fuentes, L., & Núñez Morán, A. (2015). *Análisis de los procesos administrativos integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuesta de Mejora*. Guayaquil.
- Paris, L. (2011). *Estrpes laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de un industria cerealera*. Rosario.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2009). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/optimizacion/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definicion de*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Previpedia.com. (2016). *Previpedia*. Obtenido de http://previpedia.es/Insatisfacci%C3%B3n_laboral
- Registro Oficial, G. N. (2012). *Ley Orgánica de Salud*.
- Sáez, F. (2018, <https://facilethings.com>). *Facile Things*. Obtenido de <https://facilethings.com/blog/es/intrinsic-motivation>
- Tamayo, y. T. (1997). *Tesis de Investigación - Población y Muestra*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Villalobos Viato, R. (2015). *PRensa Libre*. Obtenido de https://www.prensalibre.com/revista_d/boticas-farmacias-droguerias-boticarios-medicina-protomedicato-maese_francisco-medicos-cirujanos-barberos-farmacopea_0_1311469004
- Ynfante T., R. (2008). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

Zavala Fernández, O. A. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. México.

Anexos

Presupuesto

Tabla 16: Presupuesto requerido para implementación

Cantidad	Ítem	Costo Unitario	Costo Total
4	Coffe break semanal para capacitación de un mes	\$ 120.00	\$ 480.00
12	Impresión y encuadernado de material	\$ 6.00	\$ 72.00
1	Presupuesto mensual para incentivos	\$1,000.00	\$ 1,000.00
			\$ 1,552.00

Nota – Autora: Ibarra, C. (2018)

El presupuesto que será utilizado para la implementación de este plan de mejora será proporcionado por la empresa.

Cronograma

Tabla 17: Calendario de actividades

ACCIÓN	FECHA			
	DICIEMBRE			
	1	2	3	4
Análisis del equipo de trabajo				
Establecer perfiles de trabajo				
Análisis de los recursos empleados				
Identificar falencias				
Implementar mejoras				
Verificar y controlar las mejoras implementadas				
Implementación de técnicas de motivación				
Identificar y definir las oportunidades				
Re evaluar procesos				
Proponer soluciones				
Promoción de la cultura organizacional				
Establecer incentivos				
Seguimiento y control				

Nota – Autora: Ibarra, C. (2018)

ENTREVISTA

DATOS INFORMATIVOS

FECHA: _____

LUGAR: _____

HORA DE INICIO: _____ **HORA** **DE** **FIN:**

ENTREVISTADOR: Ibarra Sosa Carla Elizabeth

ENTREVISTADO: _____

OBJETIVO: Determinar el nivel actual de satisfacción laboral de los empleados administrativos de la empresa Agroquímicos La Semilla.

FORMULARIO:

1. ¿Cuál es su cargo y hace cuánto tiempo lo desempeña?
2. En su opinión, ¿considera que el área administrativa mantiene una comunicación activa y constante?
3. ¿Existen estrategias establecidas e implementadas que aseguren la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa?
4. En su experiencia, ¿qué factores influyen en la satisfacción laboral de sus empleados administrativos?
5. En su experiencia, ¿qué factores influyen en la optimización de procesos administrativos?
6. ¿La empresa destina algún tipo de inversión económica para incentivar la satisfacción laboral de los trabajadores? Detalle.
7. ¿Qué herramientas utilizan actualmente para generar un clima organizacional que evoque la satisfacción laboral de sus empleados?
8. ¿Qué aspectos considera importantes para el establecimiento de procesos administrativos óptimos?
9. En su opinión, ¿qué papel tiene la satisfacción laboral en la optimización de procesos administrativos de la empresa Agroquímicos La Semilla?
10. ¿Considera que la dirección de la empresa se encuentra comprometida con la satisfacción laboral de sus empleados?

11. ¿Ha detectado alguna señal o evidencia de insatisfacción laboral?
Por favor detállelo.
12. ¿Considera relevante la promoción de un clima organizacional positivo para la optimización de los procesos administrativos? ¿Por qué? Detalle.
13. ¿Qué medidas considera relevantes para la satisfacción laboral de sus empleados?
14. ¿Considera necesaria la satisfacción laboral de sus empleados para la optimización laboral de procesos administrativos?

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es Carla y soy estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano. Como parte de mi proceso de titulación, necesito aplicar una encuesta para realizar una medición de la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Agroquímicos La Semilla. La encuesta es anónima y sólo tomará unos minutos. ¿Podría ayudarme?

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Realizar una medición de la comunicación interna del área administrativa la empresa De gerencia.

INSTRUCCIONES

- 1 Por favor escuche detenidamente cada pregunta. En caso de requerirlo, por favor no dude en indicarme. Con gusto se la reiteraré.
- 2 escoja sólo una respuesta, lo más apegada a su percepción entre las siguientes:

Totalmente de acuerdo: si el enunciado corresponde totalmente a su opinión.

Parcialmente de acuerdo: si el enunciado corresponde parcialmente a su opinión.

Indeciso: si usted no está seguro de familiarizarse del todo con el enunciado.

Parcialmente en desacuerdo: si el enunciado es parcialmente contrario a su opinión.

Totalmente en desacuerdo: si el enunciado es totalmente contrario a su opinión.

CUESTIONARIO

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indeciso	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	-------------------------	----------	----------------------------	--------------------------

1	¿Considera que la administración de la empresa Agroquímicos La Semilla genera una atmósfera de confianza con el grupo de trabajo?
2	¿Considera que la dirección brinda apoyo para superar los conflictos que se presenten?

3	¿Considera que la dirección valora los altos niveles de desempeño y compromiso de los trabajadores del área administrativa?
4	¿Considera que el personal administrativo se muestra motivado?
5	¿Considera que los trabajadores se sienten cómodos en el ambiente de trabajo?
6	¿Considera que las condiciones de trabajo son adecuadas para la ejecución de todos los procesos del área administrativa?
7	¿Considera que la dirección fomenta el trabajo en equipo?
8	¿Considera que existe una comunicación interna fluida en el área administrativa que fomente la optimización de los procesos administrativos?
9	¿Considera que la empresa cuenta con el personal administrativo suficiente para desempeñar todas sus funciones?
10	¿Considera que los trabajadores administrativos están comprometidos con el crecimiento de la empresa?

CIERRE:

Muchas gracias por su ayuda, su opinión es muy valiosa. Su participación me ayudará a realizar observaciones y recomendar las acciones respecto al proceso de optimización de procesos administrativos de los trabajadores de la empresa Agroquímicos La Semilla.

AGROQUÍMICOS LA SEMILLA

PROPUESTA DE MANUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL



Nota: Autora – Ibarra, C. (2018)

Valores:

Respeto e interés hacia las personas:

Nos preocupamos de dar un trato amable, considerando las necesidades y problemáticas actuales que se presentan en la cotidianidad.

Iniciativa, compromiso y pro actividad:

Nos interesa hacer cumplir nuestra labor en forma efectiva, teniendo siempre claro lo que se quiere hacer y cómo se va a hacer, asumiendo las responsabilidades que nos competen.

Honestidad y disciplina:

Nos comportamos con coherencia y sensibilidad, actuando de manera ordenada y perseverante, frente a la consecución de los objetivos establecidos.

Empatía y Solidaridad:

Nos ponemos en el lugar del otro, para entender las necesidades que puedan surgir o estar en desarrollo de los empleados, colaborando oportunamente de manera conjunta.

Colaboración:

Nos esforzamos para realizar actividades que incluyan el apoyo de otros servicios, unidades o gremios, buscando la conformación de una red de apoyo, que facilite la integración de los diversos segmentos como miembros de una misma empresa.

Líneas de acción:

1. Diagnosticar, elaborar, implementar y evaluar programas y proyectos psicosociales específicos, según detección de necesidades e intereses de los empleados.
2. Realizar talleres de intervención y capacitación sobre problemáticas laborales.
3. Coordinar reuniones semanales con todos los colaboradores.
4. Desarrollar procesos de inducción a empleados nuevos.
5. Establecer y difundir políticas de reconocimiento y motivación del personal.
6. Promover nuevas metodologías que contribuyan al cambio positivo.
7. Generar espacios diferentes de intervención, recreación y aprendizaje para los empleados.
8. Fomentar la comunicación interna.
9. Contar con un programa de mejoramiento de entorno laboral, elaborado con la participación de los empleados, debidamente valorado y con asignación presupuestaria.
10. Supervisar las actividades que tengan relación con satisfacción laboral.

Elementos de la satisfacción laboral

- Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la claridad y limitaciones de las reglas, procedimientos y tramites que enfrentan en el desarrollo de su trabajo.
- Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general o estrecha.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros de la organización sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Riesgo: Corresponde al sentimiento de los miembros de una organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr objetivos propuestos
- Calidez: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente bueno y amistoso en su organización.
- Apooyo: Es el sentimiento de los miembros de la organización, sobre la existencia de una relación amistosa y de ayuda en su empresa.
- Administración del conflicto: es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

- Identidad: Es el sentimiento de pertenecer a la organización como un elemento importante y valioso. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- Estilo de supervisión: Grado en que la supervisión es abierta, apoya al personal y considerada.
- Motivación Laboral: Es el grado en que los empleados muestran interés por su trabajo, tratan de prosperar y están comprometidos con su trabajo.
- Estabilidad laboral: Es el grado en que el trabajador percibe que su permanencia en la institución está segura.
- Oportunidad de desarrollo: Representa el grado en que el individuo siente que un trabajo le da la oportunidad para su crecimiento personal, ya que percibe sus funciones como variadas, desafiantes y dignas de ser realizadas.
- Comunicación: es el grado en que las comunicaciones son fluidas y oportunas, especialmente entre directivos y funcionarios.
- Equipos y distribución de personal y materiales: Se refiere al grado en que el equipo y la distribución de personas y de material permiten operaciones de trabajo eficientes y efectivas.

Variables de la Satisfacción Laboral:

Estas dimensiones se encuentran inmersas dentro de cinco variables, que se relacionan con el concepto de Clima Organizacional o laboral:

- Variables del ambiente Físico: espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
- Variables Estructurales: tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- Variables del Ambiente Social: compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- Variables Personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Variables propias del comportamiento organizacional: productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.



Foto N.1 Lugar donde se realizó la entrevista de la empresa de agroquímicos la semilla del cantón Vinces



Foto N 2. Entrevistando al Ing. encargado de la firma de la empresa



Foto N.3 Entrevistando al administrador Steven Ayón el día 24 de octubre del 2018



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE MANUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA “LA SEMILLA” DEL CANTÓN VINCES”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tendría la elaboración de un manual de organización laboral con el fin de optimizar los procesos administrativos de la empresa “La Semilla” del Cantón Vinces, Provincia de Los Ríos en el año 2018?**, presentado por Ibarra Sosa Carla Elizabeth como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Ibarra Sosa Carla Elizabeth

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 001-002-000001096



20181208001D00602

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20181208001D00602

Ante mí, NOTARIO(A) RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) CARLA ELIZABETH IBARRA SOSA portador(a) de CÉDULA 1207960160 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en VINCES, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. VINCES, a 20 DE DICIEMBRE DEL 2018, (13:42).

Carla Ibarra S
CARLA ELIZABETH IBARRA SOSA
CÉDULA: 1207960160



NOTARIO(A) RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN VINCES

[Handwritten signature of Rubén Carrasco Muñoz]

Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz

1208001 R.C.M.

Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, CARLA ELIZABETH IBARRA SOSA, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA MANUAL DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA "LA SEMILLA" DEL CANTÓN VINCES**, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Carla Ibarra S

CARLA ELIZABETH IBARRA SOSA

No. de cédula: 1207960160

Firma



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1207960160

Nombres del ciudadano: IBARRA SOSA CARLA ELIZABETH

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/VALENCIA/VALENCIA

Fecha de nacimiento: 13 DE MAYO DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.CC.QUIM.BIOLOGO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: IBARRA CARRERA JAVIER GUSTAVO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SOSA RIZO FLOR DE MARIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 23 DE JULIO DE 2013

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 20 DE DICIEMBRE DE 2018

Emisor: RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ - LOS RIOS-VINCES-NT 2 - LOS RIOS - VINCES



Carla Ibarra S

N° de certificado: 189-183-43641



189-183-43641

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





INSTRUMENTO
BACHILLERATO
PROFESION / OCUPACION
BACHILLER C.QUIM.BIO
E448214442
00036550

APPELLIDOS Y NOMBRES
IBARRA CARRERA JAVIER GUSTAVO
SOSA RIZO FLOR DE MARIA
LUGAR Y FECHA DE EMISION
AMBATO
2013-07-23
FECHA DE EXPIRACION
2023-07-23

Carla Ibarra S

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CEDULACION

CÉDULA DE IDENTIFICACION N° 1207960

CIUDADANIA
APPELLIDOS Y NOMBRES
**IBARRA SOSA
CARLA ELIZABETH**
LUGAR DE NACIMIENTO
**LOS RIOS
VALENCIA
VALENCIA**
FECHA DE NACIMIENTO 1993-05-13
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **SOLTERA**



CERTIFICADO DE VOTACION
4 DE FEBRERO 2014

025
NUMERO

025 - 121
NUMERO

1207960
CEDULA

IBARRA SOSA CARLA ELIZABETH
APPELLIDOS Y NOMBRES



LOS RIOS PROVINCIA
VINCES CANTON
VINCES PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCION
ZONA 1



DOY FE QUE LAS FOTOCOPIAS QUE EN ESTAS
ANTESE DE MI CALIDAD SON EL ORIGINAL
CON EL DOCUMENTO QUE ME FUERON ENTREGADO

Carla Ibarra S

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de *coincidencias permitido según fue aprobado en el* **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Wu's Alba lo rba de p  *Wu's Alba lo rba de p*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma