

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

TEMA:

**ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA MUNDIALCORP
S.A UBICADO EN EL SECTOR ALBONOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORA:

LADY SUSANA TROYA LUCIO

TUTOR:

ING. FABIAN PEÑAHERRERA

BABAHOYO - ECUADOR

AÑO 2021

Introducción

La presente investigación se enfocará en estudiar los procesos administrativos que se dan dentro de la compañía MUNDIALCORP S.A ubicado en el sector de Albonor en la ciudad de Guayaquil debido a que esta gestión no está siendo adecuadamente aplicada por la compañía por la falta de conocimiento sobre administración por parte del dueño de la misma dificultándole la toma de decisiones que la encamine hacia los objetivos planteados.

Es importante saber aplicar las fases de la administración en una empresa para tener un control en todo lo que se está realizando en cada departamento y de esa manera saber cuál es el mejor modelo de gestión que se puede aplicar en la organización y este sea competitivo en el mercado donde se encuentra.

El proceso administrativo de una empresa es el modo en que se afrontan la gestión de las actividades de la misma a través de sus cuatro fases: planeación, organización, dirección y control, la compañía MUNDIALCORP S.A es una organización que se dedica a al área de construcción y mantenimiento de obras, los recursos con los que cuenta la compañía no son utilizados de la mejor manera, provocando que la empresa arroje resultados no muy favorables.

La utilización de los recursos humanos, tecnológicos y financieros no están siendo aprovechados de manera eficaz induciendo a que la compañía no prospere en su área de trabajo y teniendo una utilidad neta baja.

La línea de investigación utilizada en este estudio de caso es Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control y la sublínea que lo acompaña es empresas e instituciones públicas y privadas.

La investigación cualitativa será aplicada en un conjunto de técnicas que se utilizan para obtener una visión global sobre un tema en específico, nos beneficiara a generar ideas sobre el problema. Los instrumentos de investigación que se utilizo es la entrevista y la observación directa que se realizó a los trabajadores de dicha compañía.

DESARROLLO

Todas las empresa forman parte del desarrollo de un país, hablando de aspectos económicos, que, por su gran número y el potencial que representan, adquieren la importancia de considerar en su gestión los conceptos y prácticas administrativos, con el fin de lograr un alto rendimiento en cuanto rentabilidad, ya que son la principal fuente de empleo en el país con un 72%, y es preocupante el índice de fracasos de estas empresas en sus primeros años e incierta su esperanza de vida, y muchas de ellas fracasan por no saber aplicar un buen proceso administrativo.

La importancia de la formalización del proceso administrativo está presente en la actualidad ya que puede llegar a reducir el número de empresas, por lo que surge la presente investigación sobre el proceso administrataivo que debe llevar a cado la compañía MUNDIALCORP S.A para mejorar sus procesos dentro del area de trabajo y asi reducir los costos que se producen por no saber administrar los recursos que poseen.

La propuesta de este presenta trabajo es estudiar el mejor modelo de gestion administrativa que se pueda aplicar en el tipo de compañías que se dedican al area de contruccion como lo es MUNDIALCORP S.A.

El objetivo de este presente estudio de caso es analizar el proceso administrativo de la compañía MUNDIALCORP S.A ubicado en el sector de Albonor en la ciudad de Guayaquil para saber cuál es el mejor modelo de gestión que se puede implementar en la misma y de esa manera mejorar el rendimiento y generar más ganancias.

El método deductivo nos ayudara a explicar la importancia de los procesos, etapas y características de la administración que se realiza dentro de la compañía MUNDIALCORP S.A. Los instrumentos de investigación que se utilizo es la entrevista y la observación directa que se realizó a los trabajadores de dicha compañía.

Las civilizaciones antiguas al oeste de Mesopotamia y los escritos egipcios que se remontan aproximadamente al año 1200 A.C., indican el reconocimiento y uso de la administración en la dirección de los asuntos políticos. Igualmente, la historia de la antigua Grecia y la del Imperio Romano proporciona mucha evidencia del conocimiento administrativo, especialmente tratándose de tribunales, prácticas gubernamentales, organización militar, esfuerzos de unidad de grupo e implantación de la autoridad. Además, en toda la historia de la civilización occidental, la Iglesia ha contribuido al conocimiento de la administración, por medio de la formación de una estructura orgánica mundial clásica, y por el uso de la autoridad en la tarea administrativa. (López Vega, Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi SA ubicada en el cantón El Triunfo Provincia del Guayas, 2019)

Aproximadamente hasta mediados del siglo XVIII, los pueblos de Europa Occidental empleaban básicamente los mismos métodos e implementos de producción que habían estado en uso por casi veinte siglos. La Revolución Industrial, ocasionó el uso mayor de maquinaria, la centralización de las actividades de producción, la determinación de nuevas relaciones entre empresarios y empleados, así como la distinción entre clientes y productores. (Williams, 2019)

Bajo estas nuevas condiciones, los medios empleados para determinar y llegar a los objetivos no eran enteramente satisfactorios, por tal razón, aumentó la creencia de que podían lograrse mejoras en la administración. Una pluralidad de hombres contribuyó a este mejoramiento, por ejemplo el británico Charles Babbage, quien desde la primera mitad del siglo XIX propugnó para que en la administración de una empresa se utilizara los datos precisos obtenidos de investigaciones formales. (Villa, 2020)

El norteamericano Frederick Winslow Taylor, contribuyó al acervo del conocimiento administrativo. Pensaba que una de las mayores dificultades, era la falta de comunicación sobre lo que esperaban los gerentes, además la falta de conocimiento y comprensión de cuáles eran los deseos de los empleados. (Farfán Buitrago, 2019)

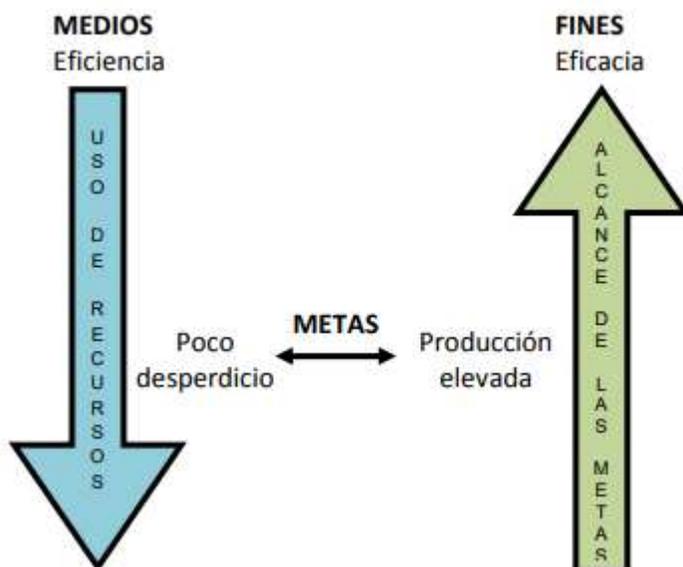
El francés Henry Fayol, contemporáneo de Taylor, citado como tradicionalista, fue un próspero industrial de un complejo de acero y carbón, fue un vital pionero administrativo, ya que hizo generalizaciones universales acerca de la administración, basadas en su percepción interior y en su práctica experiencia administrativa. Proporcionó una perspectiva amplia e integral de la administración y la estructura alrededor de la cual pudiera desarrollarse el pensamiento administrativo.

(Tafur Pelaez, habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento–, 2017) Teoría de la administración científica esta teoría hace énfasis en la tarea. Sus autores principales fueron: Frederick Taylor, Henry Lawrence Gantt, Frank Bunker Gilbreth, Harrington Emerson y Henry Ford. La aportación de esta teoría es la Organización Racional del trabajo, donde manifiesta lo siguiente:

- Estudio de los tiempos y movimientos, es decir, eliminar los movimientos inútiles en el trabajo y analizar el modo en que debe realizarse cada tarea.
- Seleccionar científicamente a las personas que trabajarán en la empresa.
- Entregar instrucciones técnicas a los empleados, es decir, entrenarlos de manera adecuada, sobre la forma en que deben realizar el trabajo.
- Análisis del agotamiento humano.
- División del trabajo y especialización del empleado, entrenarlo tanto en la preparación y control de su trabajo, así como en su ejecución.
- Diseño de cargos y tareas.
- Incentivos salariales y premios por su trabajo.
- Condiciones del ambiente de trabajo.
- Racionalidad del trabajo.
- Estandarización de métodos y máquinas
- Supervisión funcional. (Tafur Pelaez, habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento–, 2017)

(Robbins, Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones., 2019) La administración se refiere al proceso que permite lograr que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas.

- La palabra proceso se refiere a las actividades primordiales que desempeñan los gerentes.
- La eficiencia consiste en hacer una actividad o tarea de manera correcta y se refiere a la relación entre los recursos utilizados y los logros obtenidos.
- La eficacia consiste en concluir una tarea de manera correcta, en una organización significa alcanzar las metas (Robbins, Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones, 2019)



Un administrador es la persona encargada de asignar recursos humanos, materiales, etc. y dirige las operaciones de un departamento u organización entera. Los administradores representan solo una fracción de los empleados de las grandes empresas. La mayoría de los empleados realizan tareas no administrativas. La responsabilidad de los administradores es intentar determinar y planear el medio más eficaz y eficiente de cumplir las metas de la organización. (López Vega, Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la

operatividad de la empresa Mercredi SA ubicada en el cantón El Triunfo Provincia del Guayas , 2019)

- Como ciencia, se basa en una serie de principios científicamente comprobados. Tiene como finalidad explicar el comportamiento de las organizaciones y tiende a la creación de técnicas que permiten la obtención de objetivos en forma eficiente.
- Como técnica, su aplicación requiere de conocimientos específicos dirigidos a la actividad práctica, fundamentándose en los conocimientos que ofrecen las ciencias (Sociales, Matemáticas, etc.)
- Como arte, no es suficiente el conocimiento sino la forma y el momento de aplicarlas. (Cedeño Solórzano, 2019)

Características de la administración Según George Terry:

1. La administración sigue un propósito: Un requisito de la administración es un objetivo, sea este implícito o enunciado específicamente, se refiere al logro específico. El éxito administrativo está comúnmente considerado como el grado hasta el cual se han logrado los objetivos.

2. La administración es un medio valioso para ejercer un verdadero impacto en la vida humana: La administración influye en su ambiente, si un administrador así lo desea, puede optimizar las actividades y logros presentes, para estimular al personal al logro de mejores cosas. (Giler Alcivar, La Evaluación al proceso administrativo y su incidencia al fortalecimiento institucional del GAD Parroquial Rural de Puerto Cayo, 2019)

3. La administración está asociada con los esfuerzos de un grupo: Este énfasis en el grupo, se basa en el hecho fundamental de que una empresa cobra vida para alcanzar determinados objetivos, los mismos que se logran con más facilidad por medio de un grupo y no por una sola persona.

4. La administración se logra por, con y mediante los esfuerzos de otros: Para participar en la administración, se requiere abandonar la tendencia a ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan mediante los esfuerzos de todos los miembros del grupo. (Giler Alcivar, a Evaluación al proceso administrativo y su incidencia al fortalecimiento institucional del GAD Parroquial Rural de Puerto Cayo, 2017)

El proceso administrativo es el conjunto de actividades específicas que realizan los administradores para lograr la productividad de la empresa. Existen diversos criterios sobre la división de las funciones administrativas o elementos de la administración. (González A. C., 2019)

La fase estructural se denomina mecánica, consiste en la parte teórica de la administración, pues a partir de uno o más objetivos, permite determinar la manera adecuada de lograrlos; mientras que la fase operativa, conocida como dinámica, se refiere a la manera de operar la empresa. (González A. C., 2017)

La compañía MUNDIALCORP S.A se dedica al área de construcción y mantenimiento de obras, mediante la observación se pudo notar que tiene inconvenientes con respecto a las etapas de la administración, la fase de planificación es el primer paso de todo

proceso administrativo. Es en este punto donde se establecen los objetivos y metas de la empresa. Sin embargo, aquí también se debe incluir los medios por los cuales se pretende alcanzar tales objetivos. En otras palabras, se traza una ruta de acción.

La importancia de la planificación es que reduce la incertidumbre e incrementa las posibilidades de éxito. Esta etapa se enfoca en el futuro de la empresa, por lo que funciona por medio de proyecciones y se analiza cómo los factores actuales pueden influenciar el futuro. La compañía Mundialcorp S.A no planea sus actividades solo las realiza de manera empírica y según como se desarrolla cada actividad se va haciendo otra.

El siguiente paso es la organización y esta consiste en distribuir las tareas y responsabilidades entre los diferentes grupos de trabajo que componen la empresa. Este es el proceso de división de labores en grupos, los cuales deben estar interconectados y trabajar de forma conjunta.

Esta parte del proceso está íntimamente ligada a las habilidades de cada trabajador y los recursos físicos que la empresa posee. El propósito principal de la organización es asignar objetivos específicos a cada actividad de la compañía. En la compañía Mundialcorp S.A los colaboradores deben poseer conocimientos básicos de construcción para poder desarrollar sus actividades y algunos de ellos deben poseer otros conocimientos como ser maestros soldadores y tienen sus labores por separado.

A partir de este punto, se pone en ejecución el engranaje interno de la compañía. Por esta razón, la dirección es considerada como una de las etapas dinámicas dentro del proceso administrativo.

Con las actividades de la empresa divididas en tareas a cargo de diferentes áreas, los colaboradores son los principales responsables de la ejecución del plan y aseguran el correcto funcionamiento de la compañía. Por eso, se da mucha importancia a la motivación y la comunicación dentro de las diferentes áreas. En la compañía Mundialcorp S.A los encargados de la dirección son el gerente y la asistente técnica, ellos toman las decisiones de todo tipo con respecto a las obras y en la parte administrativa.

La última parte del proceso consiste en asegurarse de que las acciones planificadas se realicen tal como fueron trazadas. Al igual que la fase de dirección, esta pertenece a la etapa dinámica, ya que implica acciones concretas dentro de la empresa.

El control de las actividades realizadas por la empresa ayuda a analizar sus puntos más altos y bajos. Luego de conseguir los resultados, se realizan modificaciones a fin de corregir las posibles deficiencias y dificultades durante la ejecución del plan. En este aspecto la compañía realiza un control según las actividades que realizan y el cronograma de tareas que hay que hacer en cada contrato.

Todos los gerentes realizan funciones gerenciales. Sin embargo, el tiempo dedicado a cada función puede variar. Ilustra una aproximación del tiempo relativo dedicado a cada función. Así, los gerentes de alto nivel dedican más tiempo a planear y organizar que los gerentes de menor nivel. Dirigir, por otra parte, ocupa más tiempo de los supervisores de primera línea. La diferencia en el tiempo dedicado a controlar varía un poco para los gerentes en diversos niveles. (Marcó, 2019)

Pyme es el acrónimo de Pequeña y Mediana empresa, se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados (Camarillo Pérez, Diagnostico organizacional del proceso de construcción de torres de enfriamiento (Caso Compañía Edifica) , 2018) . La importancia de las Pyme en la economía de y el mundo se basa en las siguientes premisas (Camarillo Pérez, Diagnostico organizacional del proceso de construcción de torres de enfriamiento (Caso Compañía Edifica, 2018) :

- Aseguran el mercado de trabajo, generando mayor número de empleos y ofreciendo mayores posibilidades de colocación en el puesto deseado.
- Permiten la generación de utilidad y la capacidad productiva. Logrando aumentar el número de pymes en el mundo.
- Reducen las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales.
- Presentan menor costo de infraestructura.
- Pueden lograr un alto nivel de competitividad a través de la cooperación interempresarial, sin tener que reunir la inversión en una sola empresa.

Caracterización de Pequeña y Mediana empresa

(Ramírez, 2018) Caracterización de Pequeña y Mediana empresa de manera muy general todas las Pequeñas y Medianas empresas (PYME), comparten casi siempre las mismas características, mismas que se mencionan a continuación:

- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.

- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es empírica.
- Su número de trabajadores empleados en el negocio crece y va de 16 hasta 250 personas.
- Utilizan más maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.
- Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso para el mercado internacional.
- Está en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana está aspira a ser grande.
- Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del Estado que algunas veces las considera causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades.

Conclusión

Los objetivos y metas propuestas, por la compañía no están siendo alcanzados debido a la mala distribución de trabajo que se da dentro de la misma y desperdiciando el recurso financiero.

En el diagnóstico de la investigación realizada se concluyó que la problemática incide desde la parte administrativa de la institución por el ineficiente conocimiento de normas, reglamentos y funciones a desempeñar en la empresa.

Luego de realizar la entrevista se puede concluir que el representante legal de la compañía MUNDIALCORP S.A no tiene conocimientos precisos sobre lo que es la administración y los procesos que estos conllevan.

Después de ver los resultados de la observación se puede concluir que la compañía MUNDIALCORP carece de comunicación entre colaboradores y jefes haciendo que los trabajos se hagan más lentos y se desperdicie más recursos.

Bibliografía

- Camarillo Pérez, A. (2018). Diagnostico organizacional del proceso de construcción de torres de enfriamiento (Caso Compañía Edifica. (*Doctoral dissertation, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas*), 54.
- Camarillo Pérez, A. (2018). Diagnostico organizacional del proceso de construcción de torres de enfriamiento (Caso Compañía Edifica) . (*Doctoral dissertation, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas*), 43.
- Cedeño Solórzano, D. M. (2019). La gestión administrativa y su aporte al desarrollo organizacional de la empresa asoagac de la parroquia Abdón Calderón de Portoviejo. *La gestión administrativa y su aporte al desarrollo organizacional de la empresa asoagac de la parroquia Abdón Calderón de Portoviejo.*, 15-17.
- Farfán Buitrago, D. Y. (2019). La gestión del conocimiento. *Editorial Universidad del Rosario*, 45-48.
- Giler Alcivar, A. (2017). a Evaluación al proceso administrativo y su incidencia al fortalecimiento institucional del GAD Parroquial Rural de Puerto Cayo. *Bachelor's thesis, JIPIJAPA-UNESUM*), 57-58.
- Giler Alcivar, A. (2019). La Evaluación al proceso administrativo y su incidencia al fortalecimiento institucional del GAD Parroquial Rural de Puerto Cayo. *Bachelor's thesis, JIPIJAPA-UNESUM*), 15-19.
- González, A. C. (2017). . Proceso administrativo. . *Grupo editorial patria.*, 25-30.
- González, A. C. (2019). administrativo. . *Grupo editorial patria.*, 15-20.
- López Vega, D. B. (2019). Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi SA ubicada en el cantón El Triunfo Provincia del Guayas. (*Bachelor's thesis*), 15-16.
- López Vega, D. B. (2019). Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi SA ubicada en el cantón El Triunfo Provincia del Guayas . *Bachelor's thesis*), 17-18.

- Marcó, F. L. (2019). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. *Universidad Nacional Arturo Jauretche. Instituto de Ciencias Sociales y Administración.*, 18-22.
- Ramírez, M. M. (2018). Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos. *(Doctoral dissertation, Universidad Veracruzana).*, 67.
- Robbins, S. P. (2019). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. *Pearson Educación.*, 48-76.
- Robbins, S. P. (2019). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. *Pearson Educación.*, 45-49.
- Tafur Pelaez, M. (2017). habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento—. *habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento—*, 58-59.
- Tafur Pelaez, M. (2017). habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento—. *habilidades directivas y cambio organizacional en el programa nacional de saneamiento rural del ministerio de vivienda construcción y saneamiento—*, 57-58.
- Villa, P. E. (2020). Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. *U. Cooperativa de Colombia.*, 24-26.
- Williams, E. &. (2019). La sal de la tierra: etnoarqueología de la producción salinera en el occidente de México. . *El Colegio de Michoacán AC.*, 54-6.

Anexos

Entrevista

Objetivo: Analizar el proceso administrativo de la compañía MUNDIALCORP S.A ubicado en el sector Albonor de la ciudad de Guayaquil.

1. ¿A qué se dedica su compañía?

La compañía MUNDIALCORP S.A se dedica a proyectos de construcción e ingeniería civil.

2. ¿Qué clase de trabajos nomas realiza?

Realiza proyectos de regeneración urbana con el sector público, proyectos metal mecánicos y de construcción en general con empresas privadas.

3. ¿En qué carrera universitaria se especializo?

Ingeniería civil

4. ¿Tiene conocimientos sobre lo que es la administración?

No mucho

5. ¿Cuenta con algún programa que le ayude con el proceso administrativo?

No

6. ¿Lleva un registro de todas las actividades realizadas y a realizar?

No

7. ¿Usted planifica las actividades a realizar y que manera las hace?

Se planifica de manera empírica

8. ¿Cómo organiza a los colaboradores al momento de realizar un trabajo?

Se los organiza de acuerdo a las habilidades que cada uno posee.

9. ¿Cuáles son los recursos con los que cuenta la compañía?

Cuenta con recursos humanos, financieros y de infraestructura

10. ¿Distribuye equitativamente los recursos con los que cuenta para la realización de las diferentes actividades?

No

11. ¿Quién se encarga del control de las actividades?

La analista técnica de la compañía.

12. ¿Ha implementado algún modelo de gestión para su compañía?

Todavía no

Persona evaluada: Fabian Dávila

Observador: Lady Troya

Fecha: 14/03/2022

FICHA DE OBSERVACION					
ACTIVIDADES	1	2	3	4	5
Planifica las actividades antes de realizarlas			x		
Distribuye adecuadamente los recursos con los que cuenta		x			
Lleva el control de los trabajos que se están realizando				x	
Tiene buena comunicación con los colaboradores					x
Registras sus actividades ya sea de forma escrita o virtual		x			
Realiza algún cronograma de las tareas que se deben realizar			x		
La organización va de acuerdo a las funciones que realiza cada colaborador					x
Cuenta con una buena dirección			x		
Toma decisiones rápidas y precisas en caso de surgir un problema repentino				x	
Realiza reuniones con los encargados de los diferentes departamentos para ver cómo van los procesos y los avances				x	

Babahoyo, 15 de Marzo del 2022

Ing.

José Fabian Dávila Pincay

PROPIETARIO DE LA COMPAÑÍA MUNDIALCORP S.A

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **TROYA LUCIO LADY SUSANA**, con cédula de identidad 125049994-2, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 - abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA MUNDIALCORP S.A UBICADO EN ALBONOR EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente



Lady Susana Troya Lacio

125049994-2

MUNDIALCORP S.A.
CONSTRUCTORES
RUC: 0112024076923
Fabian Dávila Pincay
Gerente General

Autorizado
L. D. b. p.
C.I. 122094412-1
042177665
0982315099

Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO.docx (D150951571)
Submitted	2022-03-20T22:06:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	lmyse@feh.uff.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	mpenahemera.uff@analysis.uikund.com

Sources included in the report

SA	1432007698_643__administracion.docx		4
	Document 1432007698_643__administracion.docx (D14487566)		
