



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A)

EN COMERCIO

TEMA:

GESTION ADMINISTRATIVA DEL FONDO DE CESANTIA DEL MAGISTERIO

ECUATORIANO FCME 2021

EGRESADA(O):

OLVERA MONTERO JOMIRA STEFANIA

TUTOR:

CALDERON ANGULO REYES JOHAN

AÑO 2022

INDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	6
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	6
MARCO CONCEPTUAL	6
MARCO METODOLOGICO	13
RESULTADOS	15
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	16
RECOMENDACIONES	17
CONCLUSIONES	17
BIBLIOGRAFÍA	18
ANEXOS	18

RESUMEN

Hoy en día la gestión administrativa dentro de una empresa se considera como una tarea primordial a realizarse y cumplirse mediante la ejecución de diversas actividades orientadas a coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos. En la presente investigación titulada “La Gestión Administrativa Del Fondo De Cesantía Del Magisterio Ecuatoriano Fcme 2021 de la ciudad de Babahoyo, tiene como objetivo general analizar el impacto de la gestión administrativa en el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2021 con la finalidad de tomar acciones para que se incremente la Rentabilidad. El correcto uso de sus recursos permite a la empresa contar con herramientas,

procesos y actividades adecuadas para el fortalecimiento empresarial y mejoramiento corporativo, los procesos administrativos y las estrategias competitivas son elementos indispensables en el desarrollo de la empresa para la toma de decisiones y el buen manejo de la empresa.

Palabras Claves: Empresa, Actividades, Gestión Administrativa, Rentabilidad, Estrategias, Herramientas, Recursos Financieros, Estructuras Organizacionales, Metas y Objetivos.

ABSTRACT

Nowadays, administrative management within a company is considered as a primary task to be carried out and fulfilled through the execution of various activities aimed at coordinating all available resources to meet the established objectives. In the present investigation entitled "The Administrative Management of the Ecuadorian Teacher's Severance Fund Fcme 2021 of the city of Babahoyo, has as a general objective to analyze the impact of administrative management on the Ecuadorian Teacher's Severance Fund, 2021 with the purpose of taking actions to increase profitability. The correct use of its resources allows the company to have adequate tools, processes and activities for business strengthening and corporate improvement, administrative processes and competitive strategies are essential elements in the development of the company. company for decision making and good management of the company.

Keywords: Company, Activities, Administrative Management, Profitability, Strategies, Tools, Financial Resources, Organizational Structures, Goals and Objectives.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad a nivel mundial donde existe un mundo muy competitivo es necesario que se fortalezca la gestión administrativa en las empresas de manera eficiente, ya

que, de no existir dicha adecuada administración, los recursos y los negocios del mismo se reducirían considerablemente, provocando riesgos en la rentabilidad de la empresa.

Dentro del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano de Babahoyo es necesario incorporar requerimientos que la gestión financiera necesita para poder lograr los objetivos organizacionales propuestos en la empresa, y aunque se cree que la gestión es algo fácil, pues en el mundo real no es así para que puedan cumplirse los estándares de calidad es necesario que al mando este una persona que esté totalmente capacitado y pueda lograr los objetivos planteados. Una correcta gestión no solo se enfoca a la empresa y a lo que sucede dentro de esta, si no por el contrario, mediante la misma se puede encontrar problemas organizacionales que estén afectando su desempeño, se direcciona a mantener a un cliente satisfecho, aprovechando todos los recursos con los que cuenta la empresa, para incrementar sus ganancias y reducir costos. **Fuente especificada no válida.**

Dentro del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, la gestión Administrativa es la actividad empresarial que busca a través de los directivos mejorar la productividad y la competitividad de la empresa. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas de mejor manera, pues lo más importante es hacer mejor las cosas que sean correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión. La empresa cuenta con una operación en la ciudad de Babahoyo, para el manejo eficiente de sus recursos, sus capitales son privados y se caracteriza por ser una empresa sin fines de lucro para el beneficio de los usuarios que en este caso son los maestros a nivel provincial que se han afiliado de manera voluntaria para aportar recursos con el fin de tener un redito cuando hayan cesados de sus funciones.

JUSTIFICACIÓN

El presente tema de estudio de caso es de mucho interés por parte del investigador porque a través del mismo se podrá indagar sobre el tema, adquirir nuevos conocimientos

pretendiendo proponer una posible solución a la problemática que atraviesa la empresa permitiendo fortalecer las relaciones administrativas. Por lo cual, es importante, porque actualmente en Babahoyo existe un gran incremento de empresas que ofrecen servicios similares para el beneficio de los docentes, por lo que es necesario saber administrar una empresa de manera eficiente que permitan plantearse perspectivas correctas de llegar al usuario.

Es por ello que este estudio de caso se caracteriza por ser un tema original dentro de la misma, pues dentro de la empresa jamás se había realizado ninguna investigación para aportar a su crecimiento y desarrollo económico, dicha investigación permitirá fomentar procesos administrativos eficientes, a través de una gestión administrativa adecuada, que tenga la participación de todo el personal, direccionándose a incrementar la rentabilidad financiera de la empresa.

La investigación es factible porque el investigador cuenta con el tiempo suficiente para dedicarlo a la investigación, posee recursos propios, cuenta con un espacio físico adecuado en el cual puede desarrollar su investigación, además de contar con una interactividad real con la empresa, quienes facilitaran la investigación con información veraz y real, cabe recalcar que dichas sugerencias aportadas representarán un punto de apoyo en la toma de decisiones en la empresa, siendo de mucha trascendencia para que el producto final sirva para futura investigaciones y sea de partida para estudios mucho más amplios.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el impacto de la gestión administrativa en el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2021 con la finalidad de tomar acciones para que se incremente la Rentabilidad.

Objetivos Específicos

- Evaluar la Gestión Administrativa que existe dentro de la empresa, para medir como esta afecta en la rentabilidad y gestión.
- Determinar si la Rentabilidad de la Empresa se ve afectada por una deficiente Gestión Administrativa.
- Proponer un modelo gestión administrativa que permita mejorar las ventas e incrementar la rentabilidad del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2021.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Para este estudio de caso sobre la Gestión Administrativa en el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano de la ciudad de Babahoyo, se realizó mediante el método inductivo, ya que este método ayuda a identificar de manera más óptima los problemas que están provocando una inadecuada gestión administrativa. Dentro de las técnicas que se emplearon fueron la entrevista y encuestas respectivamente.

MARCO CONCEPTUAL

Empresa

Al hablar de empresa se habla de una organización ya sea ésta pública y privada con elementos tales como; equipo humano, equipo técnico y financiero, mismos que proporcionan bienes o servicios a cambio de un rubro el cual permite la reposición de los capitales empleados. (García & Casanueva, 2019, pág. 101)

Empresa es una entidad que se crea bajo un capital social con el fin de lucrar al propietario o a los accionistas de cada una y general trabajo para mejorar el sistema de vida de cada promotor y de beneficiar a los más allegados generando fuentes de empleo, su propósito principal es lucrarse a través de los productos que ofrece la entidad y a través de las prestaciones de servicios que generan con el pasar de los tiempos, se define a una empresa

como una unidad económica de producción cuya razón es de satisfacer una necesidad existente en la sociedad.

Gestion Empresarial

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente”. (Hucha, 2021, pág. 56)

La gestión empresarial se define como las actividades que realizan cada persona que tiene a cargo una área de trabajo específica, dentro de cada empresa o cada institución hay diferentes departamentos y cada uno de ellos se encargan de realizar sus actividades correspondientes ya que de ellos depende el buen manejo de la empresa, estos departamentos son los promotores de buscar la mejoría de cada producción y la competitividad que se genera en cada empresa ya que de estos factores se da el crecimiento y status de posición económica que se encuentra cada institución.

Administracion

En general, administración y gestión significan lo mismo. El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define gestión como grupo de actividades que se realizan para lograr desarrollar un proceso con un fin expreso. Otra acepción de gestión dice que es una función institucional, global e integradora de todos los esfuerzos y conjuntos de una organización. (Garces, 2019, pág. 25)

La Administracion es la necesidad que el hombre ha tenido desde sus inicios, para poder trabajar y subsistir, es la disciplina que toda persona ejecuta para coordinar esfuerzos y lograr objetivos que cada una de ellas se propone, una buena administracion contribuye al desarrollo empresarial o social generando factores de forma positiva en cada paso que determine cada persona encargada de un area, en la actualidad la administracion es

fundamental para el despegue de cualquier empresa o grupo social logrando la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos.

Proceso Administrativo

Se conoce como proceso administrativo al conjunto de acciones que están determinado por el flujo continuo e interrelacionado de las actividades enfocadas a la planeación, dirección, organización y control, que a su vez esta direccionadas al aprovechamiento de los recursos (humanos, tecnológicos y económicas) con los que la empresa u organización cuenta para que su funcionamiento se ejecute de una manera efectiva (GestioPolis, 2021).

Por lo tanto, se manifiesta que un proceso administrativo se lo denomina continuo, ya que se debe de dar cumplimiento de manera consecutiva a las etapas del proceso como lo son la planificación, organización, dirección y control; de tal manera, que cuando culmina unas de las etapas tantes mencionadas se da paso a la siguiente y así sucesivamente. Dicho proceso se utiliza de manera general para cumplir con los objetivos empresariales, de proyectos, de negocios, de emprendimiento y de muchas áreas más de las ciencias existentes.

Planificacion

La Planificación es el proceso que toda empresa pasa para poder analizar sobre el futuro de la organización, por lo tanto se necesita de una secuencia de actividades que puedan cumplir con ese fin. (Torres, 2018, pág. 36)

La planificación en el ámbito administrativo se basa en el enfoque que tiene cada empresa para el desarrollo de las actividades en forma general, determinando el tiempo, lugar o espacio que tenga cada actividad al desarrollarse o llevarse a cabo, la planificación es una de las bases principales que se debe ejercer antes de tomar una decisión o acción, se entiende como un proceso que se organiza en el presente pero que sus resultados serán conocidos a

futuro, toda planificación tiene su esquema de organización que implica tomar decisiones tener conocimiento u orientación de las actividades expuestas.

Organización

La organización es la segunda etapa del proceso administrativo y también es una de las funciones administrativas de la empresa, ya que tiene como finalidad la de, como función administrativa y etapa del proceso administrativo, tiene como finalidad suministrar una base estructural para que el negocio alcance los objetivos establecidos y que a su vez sea factible la organización. Por lo cual, se manifiesta que este proceso o etapa permite la identificación, agrupación, clasificación y asignación de las actividades o trabajos que se llevaran a cabo en los respectivos departamentos empresariales, teniendo en cuenta la utilización de los recursos con los que cuenta la institución y puedan darse las funciones y responsabilidades respectivas a los trabajadores y administrativos de la misma para poder obtener un beneficio colectivo (Cruz, 2021).

Dirección

La dirección como etapa del proceso administrativo en las empresas, es la que consiste en obtener la maximización de los resultados regidos por el jefe departamental en consecuencia de la ejecución de actividades comerciales, administrativas, contables y de talento humano. El cual, se establece bajo los parámetros del mando, influencia y motivación al personal encargado de la tarea determinada. (Muños, Napa, Pazmiño, & Posligua, 2020). Por lo tanto, se determina que los debidos gerentes y jefes de áreas direccionan a su equipo de trabajo con la finalidad de cumplir con el futuro deseado que se plasma en los objetivos de la organización.

Control

El control es una de las funciones empresariales en un negocio y esta a su vez es la cuarta fase del proceso administrativo, esta se dedica a la valoración de las medidas, objetivos

y estrategias que se planificaron para su ejecución en un tiempo determinado, ya sea este de manera mensual, trimestral, semestral o anual. En esta etapa se determinan un modelo específico para medir y obtener los resultados que fueron arrojados de la realización de las actividades planteadas, posteriormente se deberá de plantear un conjunto de estrategias para corregir los errores que se presentaron durante la aplicación de las acciones laborales en cada uno de los departamentos y áreas de la empresa, con la única finalidad de poder mejorar el funcionamiento y las operaciones comerciales, administrativas, de talento humano y económicas (Navarrete, 2019).

Misión

Es la formulación de los propósitos de una organización en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el recurso humano que soporta el logro de estos propósitos, por lo tanto, deberá ser el proceso mediante el cual se realiza la formulación explícita de los propósitos de la organización o de un área funcional. Expresa la razón de ser de la empresa o área.

Visión

Es un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de los que una empresa es y quiere ser en el futuro. La visión le señala el rumbo, la dirección, es el lazo que une en la empresa, el presente con el futuro.

Metas

Toda empresa contiene una visión y una misión y por lo tanto las metas son los fines que la empresa se propone para cumplir con los objetivos empresariales. Las metas le dan legitimidad a la organización, proporcionándole una lógica o razón fundamental para su existencia.

Gestion Administrativa

Los procesos administrativos son herramientas aplicadas en las instituciones para lograr el objetivo y la satisfacción de cada necesidad lucrativa y social. Si los directivos de

una institución ejecutan adecuadamente su labor mediante la eficiencia y eficacia de la gestión, existe una mayor probabilidad que la institución concrete sus metas; por ello, se podría describir que el desarrollo de actividades de los directivos o administradores se podrá medirse acorde al nivel en que se cumplan los procedimientos administrativos. (Hurtado, 2019, pág. 47)

La Gestión administrativa es la encargada de llevar todos los procesos que se aplican en cada institución para el desarrollo de las actividades que se ejecutan de una manera formar mostrando eficiencia y eficacia en cada gestión ejecutada, la gestión administrativa es la ejecución de cada objetivo ya sea que esta dependa de una necesidad social o lucrativa, teniendo en cuenta que toda actividad empresarial está establecido de procesos que están detallados por una planificación y a su vez esta cogido de la mano por la organización de cada programa, a su vez se coordinan actividad con la finalidad de alcanzar objetivos que se propone la empresa.

Objetivos de la Gestión Administrativa

El objetivo fundamental dentro de la empresa a través de su gestión administrativa es realizar un análisis sobre el funcionamiento y situación actual de la organización, para fortalecer el conocimiento sobre la aplicación metodológica de un proyecto, plan o acción investigativa, siendo esta direccionada a los aspectos de las áreas administrativas, financieras y de talento humano, para poder obtener beneficios que sean favorables para sus actores, teniendo como punto importante la utilización de estrategias que permitan proponer una estructura organizacional descentralizada, en donde se comuniquen las funciones, responsabilidades, deberes, obligación y filosofías entorno a las actividades dentro de la empresa (Vega, 2022). De tal manera, la gestión administrativa busca el control de la coordinación y organización de las acciones y labores empresariales.

Estrategias Administrativas

Las estrategias administrativas o administración estratégica como también se la conoce es el proceso por el cual se evalúa un sistema para dar seguimiento a la definición de los objetivos empresariales, ya sean estos a corto, mediano o largo plazo, ya que esto permitirá desarrollar un conjunto de factores estratégicos que permitan alcanzarlos y a su vez para focalizar los recursos necesarios que servirán como materiales operativos de producción. Se trata de un proceso dinámico, en donde los mercados y las empresas buscan cambiar de manera continua con la coordinación de insumos estratégicos de las organizaciones para poder brindar un excelente nivel competitivo y obtener beneficios que permitan mejorar las situaciones económicas, tecnológicas y humanas para los actores empresariales (Gastulo, 2018).

Servicio al Cliente

Según (Barrera & Ruiz, 2020) determinan que el servicio al cliente es el conjunto de tareas, acciones y actividades que se encuentran relacionadas, en el cual la empresa ofrece a los clientes con el propósito de poder brindar un mecanismo e interacción entre el vendedor y el comprador para despejar sus dudas e inquietudes con la finalidad de satisfacer sus necesidades a través de un producto o servicio de calidad. Por lo tanto, la ejecución de este servicio permite que la empresa a través de su personal o asesores puedan anticiparse a las necesidades de los clientes, persiguiendo de esta forma la satisfacción en varios sentidos, mediante un conjunto de estrategias que permitan fidelizar a los consumidores.

Clima Laboral

Según (Shigue, 2020) determina que el Clima Laboral es el ambiente en el cual se logra desarrollar el talento humano a través de sus funciones y capacidades, en el cual se percibe diferentes características una de ellas es el ambiente laboral. Por lo cual, se enfoca en el reflejo que se obtiene del comportamiento del personal al realizar sus tareas y actividades. Teniendo muy en cuenta que a través de un excelente ambiente organizacional que es que se

puede comprender de una mejor manera el comportamiento de los empleados, como así también el desarrollo intelectual y experimental durante la ejecución de sus funciones.

Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es el resultado por el cual la empresa o vendedor ha logrado cumplir con la necesidad y exigencias del consumidor para adquirir un bien o servicio o cambio de un valor monetario, determinando que es factor clave dentro del crecimiento y evolución de la empresa establecida dentro del plan de marketing que se ejecuta en las actividades comerciales de la organización (Monroy, 2019). Por lo tanto, para que exista una satisfacción del cliente en relación a la empresa Bell Novainser, esta debe de tomar en cuenta los factores comunes de un buen funcionamiento como lo son una segmentación de mercado, productos y servicio de calidad, promociones y comunicaciones interactiva con el consumidor y sobre todo dar precios justos sobre lo que se comercializa, conllevando a que se obtengan beneficios positivos en la compañía.

Análisis Financiero de una Empresa

El análisis financiero es un método por el cual la empresa puede recopilar, interpretar y evaluar los datos financieros encontrados en los libros contables que han arrojado los procesos comerciales y administrativos en la organización, por lo cual, esto ayuda a que la compañía tenga un mejor desempeño y desarrollo en su economía, con la finalidad de maximizar las utilidades obtenidas al final de cada periodo comercial y así poder preparar el escenario para la realización de una investigación a fondo y poder establecer estrategias o mejoras que permitan a la empresa tener un mejor funcionamiento y desenvolvimiento que les den como resultado una rentabilidad y estabilidad empresarial (Rivas Aquino, 2020).

MARCO METODOLOGICO

Modalidad de la investigación

La modalidad de investigación que se utilizó es de tipo cualitativa ya que se realizó un análisis de la situación actual y los problemas existentes en el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano Babahoyo, con respecto a la administración.

Tipos de Investigación

a) Bibliográfica. - Permitió seleccionar, analizar y recopilar información teórica y científica de reconocidos autores, así como aquella generada en la gestión rutinaria de la empresa, para estructurar tanto bases teóricas como el diseño de la propuesta del tema de estudio.

b) De campo. -La investigación se realizó en las instalaciones de Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano Babahoyo, de manera directa para detectar la realidad objetiva de la empresa.

Métodos de investigación

Inductivo - Deductivo. - Facilitó la comprensión global del problema partiendo de sus esencialidades y viceversa, identificando sus partes hizo posible, llegar a generalizaciones indispensables en el proceso científico de la investigación.

Técnicas de investigación

a) Entrevista. -Se obtuvo información directa del nivel directivo de la empresa para tener su criterio desde el punto de vista de logro de objetivos planteados, con esto se logró que la información que proporcionen sea confiable y suficiente.

b) Observación. - Ayudó a la adquisición de información a través de la observación directa, con el fin de analizar cada una de las falencias existentes.

Instrumentos de investigación

Guías de entrevista. - Ayudó a organizar y establecer los criterios y parámetros con los que se va a llevar a cabo la entrevista al encargado del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano Babahoyo.

Encuesta. - Permitió registrar los datos en el momento directo de la investigación, lo cual, se aplicó al personal que labora en el magisterio que son un total de 19 personas.

RESULTADOS

Encuesta: Se las aplica al personal que labora en el Fondo del Magisterio

1. ¿Qué tan de acuerdo estarían que la empresa a través de su administración les aplique una evaluación de desempeño cada cierto tiempo?

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	53%
Poco de acuerdo	6	32%
Indeciso	1	5%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Fondo de Magisterio.

Elaborado por: Stefania Olvera Montero

2. ¿De acuerdo a las actividades que realizan dentro de la empresa que niveles de cumplimiento aplican?

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	3	15%
Muy buena	3	16%
Buena	3	16%
Regular	7	37%
Mala	3	16%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Fondo de Magisterio.

Elaborado por: Stefania Olvera Montero

3. ¿Qué tan buena sería que la empresa les aplique a ustedes unas capacitaciones y cursos que se relacionen a las áreas en donde se desempeñan?

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	12	63%
Muy buena	2	10%
Buena	1	5%

Regular	2	11%
Mala	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Fondo de Magisterio.

Elaborado por: Stefania Olvera Montero

4. **¿Qué tan de acuerdo estarían ustedes en que se incorpore un sistema que permitan captar las inquietudes, molestia e inconformidades que los clientes tienen cuando el personal los atiende?**

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	53%
Poco de acuerdo	6	32%
Indeciso	1	5%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	19	100%

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, la administración se lleva a cabo de forma empírica y basada en la experiencia más no cumple el proceso administrativo como tal, no conocen a la administración como una ciencia que le permita alcanzar con los objetivos a través de la gestión administrativa, lo que ocasiona que el cumplimiento de funciones, la administración y utilización de recursos se realice de manera inadecuada. La planificación constituye una fuerte debilidad ya que, por ser la primera fase del proceso administrativo, ya que no permite dar respuestas oportunas y efectivas para la satisfacción de los clientes.

De acuerdo a la entrevista realizada al directivo del encargado del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano Babahoyo, se concluye que la empresa no cuenta con adecuada estructura orgánica funcional que permita una correcta delimitación de funciones y responsabilidades, que identifique con exactitud las actividades que se deben realizar para

alcanzar un desenvolvimiento eficiente y eficaz para llegar a un mayor registro en el control de los procesos administrativos.

RECOMENDACIONES

- Toda empresa por lo general tiene que tener conocimiento de las herramientas administrativas que se deben ejecutar, de esta manera se fortalecen sus procesos y se obtendrán bases sólidas para su crecimiento y desarrollo empresarial.
- Los objetivos empresariales dentro de la administración son recomendables para que se tenga un enfoque pleno, de esta manera se concilia alcanzar las metas planteadas de acuerdo a los hechos expuestos dentro de la empresa.
- La Toma de Decisiones, es un proceso fundamental en las empresas, por lo que se debe tener un personal capacitado y que conozca las políticas de la empresa, para que de esta manera sus decisiones tengan fundamentos sólidos y racionales.
- En el Fondo de Cesantía es necesario que se implementen Programas de herramientas administrativas, los cuales ayuda a la empresa a tener planeado y previsto los recursos que se necesitan para de acuerdo a eso mejorar los recursos y servicios de los usuarios.

CONCLUSIONES

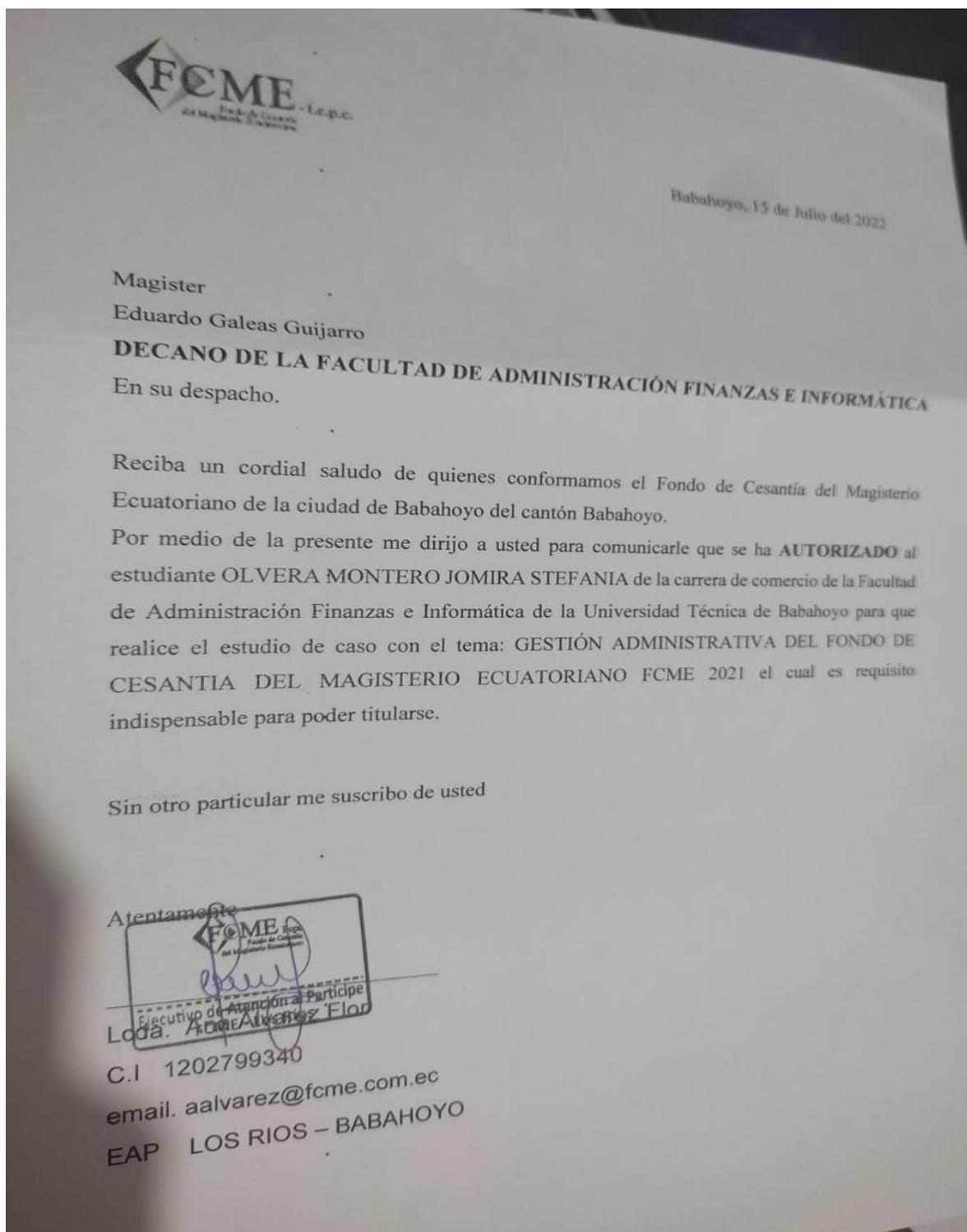
- Todo proceso administrativo cuenta con herramientas que fortalecen y hacen más eficaz a una empresa, cumpliendo con los objetivos empresariales y la toma de decisiones, los cuales son temas de mucha importancia para el crecimiento y desarrollo de la misma.
- De acuerdo a los objetivos planteados dentro de la empresa, se refleja el crecimiento y exactitud de sus metas, incrementando eficientemente el desarrollo de la misma, cumpliendo con el menor tiempo posible lo establecido, ya que su puesta en práctica es de gran valor y utilidad para las empresas el día de hoy.

- La toma de decisiones aplicada en una empresa logra optimizar el desempeño de sus colaboradores, así mismo brinda a la empresa pilares sólidos para el buen crecimiento de cada entidad, ya que de cada proceso dependen los máximos cambios tanto internos como generales para las mejoras de la institución.
- Todo cambio tiene su proceso y sus etapas de una manera organizada y detallada que brinda nuevas herramientas de administración requiriendo el máximo esfuerzo por parte de los organizadores y grupo de colaboradores.

BIBLIOGRAFÍ

ANEXO

ANEXO 1 - CARTA DE AUTORIZACION

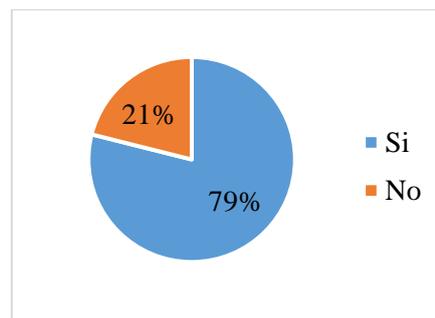


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Encuesta: Se las aplica al personal que labora en el Magisterio

1. ¿Cree usted que es necesario implementar más Talento Humano en el área de Servicio al cliente para mejorar la atención al usuario?

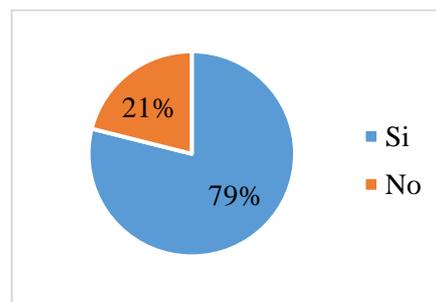
Opciones	Frecuencia
Si	15
No	4
Total	19



Del 100% de encuestados que representan a 19 personas se obtuvieron los siguientes resultados que son: con el 79% se determina que, si creen que es necesario implementar más talento humano en el fondo del magisterio para el área de atención al cliente, mientras que el 21% restante manifiestan que no.

2. ¿Cree usted que se necesitan mejorar los procesos internos para que servicio sea ágil y oportuno?

Opciones	Frecuencia
Si	15
No	4
Total	19

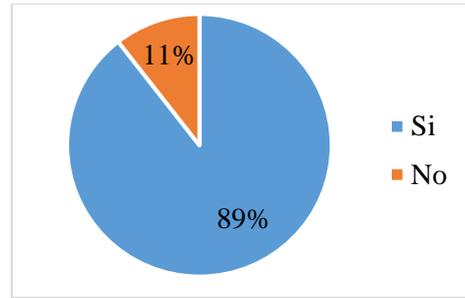


Del 100% de encuestados que representan a 19 personas se obtuvieron los siguientes resultados que son: con el 79% se determina que, si creen que se necesita mejorar los procesos internos en el fondo del magisterio educativo para que el servicio sea ágil y oportuno, mientras que el 21% restante manifiestan que no.

3. ¿Cree usted que la empresa necesita implementar un área para quejas y sugerencias con el fin de ir mejorando la gestión administrativa?

Opciones	Frecuencia
----------	------------

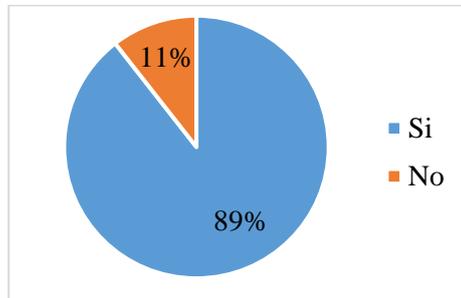
Si	17
No	2
Total	19



Del 100% de encuestados que representan a 19 personas se obtuvieron los siguientes resultados que son: con el 89% se determina que, si creen que la empresa necesita implementar un área para quejas y sugerencias con el fin de ir mejorando la gestión administrativa, mientras que el 11% restante manifiestan que no.

4. ¿Usted cree que la mejora continua de gestión administrativa ayuda a mejorar la productividad empresarial?

Opciones	Frecuencia
Si	17
No	2
Total	19

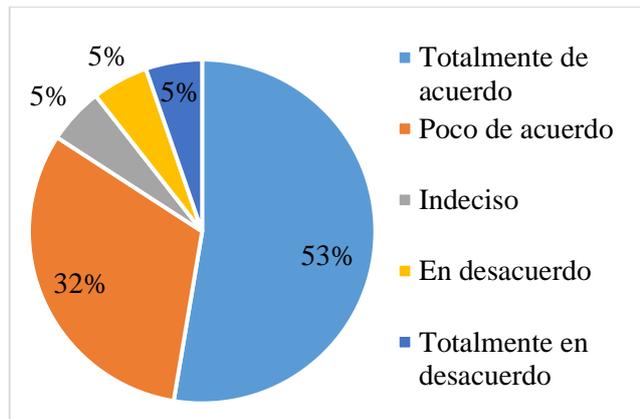


Del 100% de encuestados que representan a 19 personas se obtuvieron los siguientes resultados que son: con el 89% se determina que, si creen que la mejora continua de gestión administrativa ayuda a mejorar la productividad empresarial, mientras que el 11% restante manifiestan que no.

5. ¿Qué tan de acuerdo estarían que la empresa a través de su administración les aplique una evaluación de desempeño cada cierto tiempo?

Opciones	Frecuencias
Totalmente de acuerdo	10
Poco de acuerdo	6
Indeciso	1
En desacuerdo	1

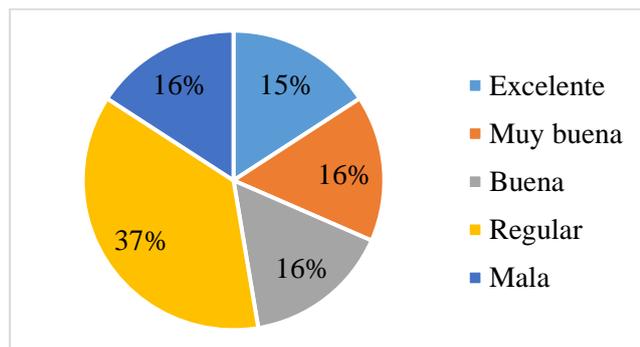
Totalmente en desacuerdo	1
Total	19



Del 100% de encuestados que representan a 19 personas se obtuvieron los siguientes resultados que son: con el 53% se sitúan los que están totalmente de acuerdo, el 32% determinan estar poco de acuerdo, mientras que se refleja una similitud porcentual entre los segmentos que manifiestan estar indecisos, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con un 5% cada uno.

6. ¿De acuerdo a las actividades que realizan dentro de la empresa que niveles de cumplimiento aplican?

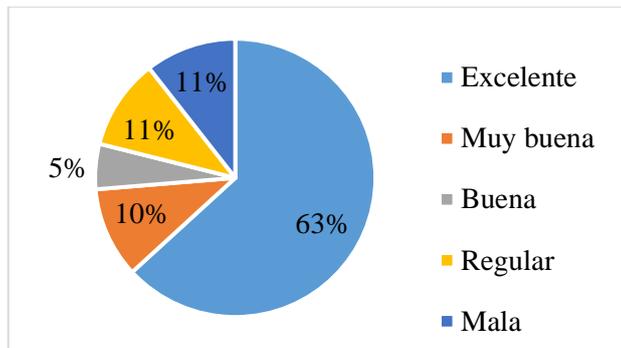
Opciones	Frecuencias
Excelente	3
Muy buena	3
Buena	3
Regular	7
Mala	3
Total	19



Del 100% de encuestados que representan a 19 personas se obtuvieron los siguientes resultados que son: con el 37% reflejan que el cumplimiento que aplican a las actividades que realizan dentro de la empresa es de manera regular, mientras que existe una similitud porcentual entre los segmentos de niveles muy buenos, bueno y malo con el 16% cada uno, por último, con el 15% restantes están los que determinan de excelente el cumplimiento.

7. ¿Qué tan buena sería que la empresa les aplique a ustedes unas capacitaciones y cursos que se relacionen a las áreas en donde se desempeñan?

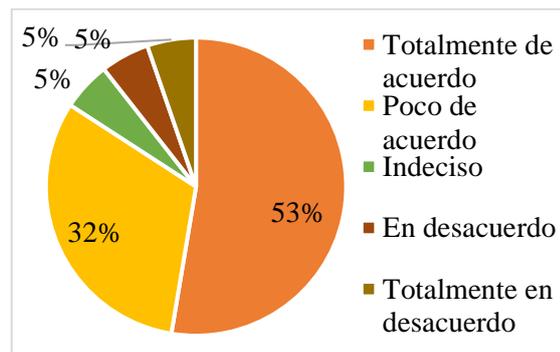
Opciones	Frecuencias
Excelente	12
Muy buena	2
Buena	1
Regular	2
Mala	2
Total	19



Del 100% de encuestados que representan a 19 personas se obtuvieron los siguientes resultados que son: con el 63% manifiesta que es excelente la idea que plantea la empresa sobre los cursos y capacitaciones, mientras que, se observa una similitud porcentual entre el segmento de regular y mala con el 11% cada uno, con el 10% se encuentran los que dicen ser muy buena y por último con el 5% restantes los que expresan de ser buena la idea planteada.

8. ¿Qué tan de acuerdo estarían ustedes en que se incorpore un sistema que permitan captar las inquietudes, molestia e inconformidades que los clientes tienen cuando el personal los atiende?

Opciones	Frecuencias
Totalmente de acuerdo	10
Poco de acuerdo	6
Indeciso	1
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	1
Total	19



Del 100% de encuestados que representan a 19 personas se obtuvieron los siguientes resultados que son: con el 53% determina que están de totalmente de acuerdo con lo planteado, mientras el 32% expresan estar poco de acuerdo y por último una similitud porcentual entre los segmentos que están en desacuerdo, indeciso y total desacuerdo con el 5% cada uno.

EVIDENCIA FOTOGRAFICAS

