

Resumen

La presente investigación titulada Procesos de gestión administrativa en la empresa IH Medical Lab, de la ciudad de Guayaquil, se desarrolla con la finalidad de conocer la problemática que existe en esta empresa, que a pesar de mantener una buena cartera de clientes no ha crecido en el aspecto organizacional.

En el desarrollo de la investigación se ha determinado que existen muchos problemas, por lo cual su rentabilidad no es la adecuada, se explica de manera detallada esta problemática y se vincula con conceptos de tipo técnico y científico.

La línea de investigación bajo el cual se desarrolla la investigación, es la de Modelo de gestión administrativa, relacionando el estudio de manera directa con la misma, involucrando el proceso administrativo de planificación, dirección, ejecución y control.

Summary

This research entitled Administrative management processes in the company IH Medical Lab, of the city of Guayaquil, is developed with the purpose of knowing the problem that exists in this company, which despite maintaining a good client portfolio has not grown in the organizational aspect.

In the development of research it has been determined that there are many problems, so its profitability is not adequate, this problem is explained in detail and is linked to technical and scientific concepts.

The research line under which the research is carried out is the Administrative Management Model, relating the study directly to it, involving the administrative process of planning, direction, execution and control.

Palabras Claves

Procesos administrativos., Gestión Administrativa., Planeación, Control, Ejecución



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – SEPTIEMBRE

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TITULÓ DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Procesos de la Gestión Administrativa en la Empresa “IH Medical Lab” de la
Ciudad de Guayaquil.

EGRESADA:

Wendy Janeth Contreras Montenegro.

TUTORA:

Ing. Georgina Andalira Jácome Lara. MAE

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Procesos de gestión administrativa en la empresa IH Medical Lab, de la ciudad de Guayaquil, se desarrolla con la finalidad de conocer la problemática que existe en esta empresa, que a pesar de mantener una buena cartera de clientes no ha crecido en el aspecto organizacional.

En el desarrollo de la investigación se ha determinado que existen muchos problemas, por lo cual su rentabilidad no es la adecuada, se explica de manera detallada esta problemática y se vincula con conceptos de tipo técnico y científico.

La línea de investigación bajo el cual se desarrolla la investigación, es la de Modelo de gestión administrativa, relacionando el estudio de manera directa con la misma, involucrando el proceso administrativo de planificación, dirección, ejecución y control.

La gestión administrativa se desarrolla por medio de un conjunto de formas, acciones y mecanismos que utilizando de manera óptima el talento humano, material y financiero va a permitir cumplir los objetivos de las organizaciones, para lo cual cada empleado o trabajador tiene que ocupar el puesto para el cual está preparado, siempre y cuando la alta dirección de la empresa lo haga de manera técnica, siendo necesario para estos sólidos conocimientos administrativos, así de esta forma se podrán tomar las decisiones de manera correcta.

Lo que ocurre en la empresa objeto de estudio, que es la falta de orden provoca ineficiencia e incorrecto uso de los recursos de la organización, al no existir disciplina las normas y reglas no se

cumplen y se falta al principio de mando, sobre todo al cumplimiento de las disposiciones dadas por la alta gerencia.

En el estudio se demuestra que la gestión administrativa de manera técnica se constituye en el elemento primordial para el éxito empresarial y es la base para que todo el elemento humano cumpla metas y objetivos, demostrando de esta manera un efectivo desempeño de cada uno de los elementos humanos que conforman la organización.

Se analiza el proceso administrativo que se está aplicando en la organización, esto es como se realiza la planificación, la organización, la dirección o ejecución y el control, cada una de las etapas se relacionan en el desarrollo del estudio y descritos en el presente informe de tipo académico.

DESARROLLO

La presente investigación titulada “Procesos de gestión administrativa en la empresa IH Medical Lab, de la ciudad de Guayaquil”, tiene por finalidad determinar y presentar los problemas de esta empresa en la administración de la misma, esta organización está ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela Alborada 12va etapa, Mz 233 Solar 35, su Gerente es el Ing. Armando Herrera Zumba, La empresa se dedica, a la venta de productos – equipos e instrumentos hospitalarios.

IH Medical Lab., en el desarrollo de sus actividades tiene una serie de problemas de gestión administrativa, entre ellos: la mala distribución de funciones, no se capacita al personal que labora en la organización, existe lentitud al despachar los productos, muchas veces los envíos de la mercadería son incorrectos, también existen conflictos entre compañeros de trabajo.

El estudio es importante porque va a permitir determinar los procesos administrativos que se están aplicando por parte de la gerencia de IH Medical Lab., con la finalidad de superar los problemas que se está originando respecto al manejo y accionar del talento humano que labora en esta empresa.

Además, la importancia de la investigación se sustenta en los resultados financieros de la organización, los cuales están relacionados de manera directa con la gestión administrativa, sobre todo con la eficiencia y eficacia del recurso humano, el cual tiene que accionar de acuerdo al campo específico de su actividad laboral, esto no está sucediendo en la empresa IH Medical Lab, de la ciudad de Guayaquil.

Se ha determinado que el volumen de ventas generados por parte de las visitadoras a médicos está en un promedio de \$ 40.000 al mes, donde el margen bruto de utilidad es del 25%, de esto el 10% es para los comisionistas que viajan a las poblaciones a la provincia del Guayas, Los Ríos,

El Oro y Santa Elena, que son los mercados en los cuales se operan, es un valor muy bajo que no contribuye a cubrir los gastos operativos de manera eficiente, esto es sueldos administrativos del personal que labora en la oficina central de la ciudad de Guayaquil, que cuenta con cinco personas que ganan 1.5 de un salario básico unificado, más beneficios de ley, esto es:

Sueldo	\$ 591 x 5	\$ 2.955.00
Aporte patronal IESS 11.15%	\$ 65.90 x 5	\$ 329.48
Proporcional fondo de reserva	\$ 32.83 x 5	\$ 164.17
Proporcional de las vacaciones	\$ 24.63 x 5	\$ 123.13
Proporcional Bono navideño	\$ 49.25 x 5	\$ 246.25
Proporcional Bono escolar	\$ 32.83 x 5	\$ 164.17
Visitadores médicos comisión	\$ 40.000 x 10%	\$ 4.000.00
TOTAL DE GASTOS PERSONAL GUAYAQUIL		\$ 7.982.20

Como se observa la gestión de esta empresa origina un ingreso total de \$ 40.000, de los cuales el costo de la mercadería vendida es de \$ 30.000 (75%), quedando un margen de utilidad del 25%, es decir \$ 10,000, de los cuales el gastos es de sueldos es de \$ 7.982, lo que representa el 79,82%, quedando una utilidad liquida del 20,18%, a estos hay de deducir gastos de alquiler de oficina y bodega, suministros de oficina, gastos por servicios básicos (Agua, luz, teléfono, internet), empaque de medicamentos que se despachan, despacho de pedidos, etc., quedando una utilidad muy pequeña que no demuestra rentabilidad la empresa. Como se puede determinar no existe una buena gestión administrativa y con la poca rentabilidad la empresa no tiene futuro.

Los resultados de la empresa están vinculados a la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, estos dos actividades tienen que estar vinculados, no puede haber eficiencia sin eficacia, esta es la clave de todo negocio o actividad empresarial.

“La eficiencia -la capacidad para hacer correctamente las cosas- es un concepto que se refiere a "insumas-productos". Un gerente eficiente es el que obtiene productos, o resultados, medidos con relación a los insumas (mano de obra, materiales y tiempo) usados para lograrlos. Los gerentes que pueden reducir al mínimo los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar metas están actuando eficientemente.

La eficacia implica elegir las metas acertadas. Un gerente que elige una meta equivocada -por decir algo, producir autos grandes cuando está creciendo la demanda de autos pequeños- es un gerente ineficaz, aun cuando produzca autos grandes con enorme eficiencia.” (Stoner, 2015).

En la empresa que se constituye en el objeto de estudio no hay eficiencia y eficacia, esto se origina por varias causas entre ellas, no existe la selección del personal de manera adecuada, sobre todo en lo referente a los visitadores médicos y esto se ve reflejado en el volumen de ventas mensual, este debería ser muy alto considerando el campo de acción donde opera en su actividad comercial, también hay problemas administrativos porque las funciones no están delimitadas al no existir un manual de funciones.

Al determinar que la problemática de esta empresa está relacionada con la gestión del talento humano, el estudio se direcciona a este campo de acción; este recurso es el que permite el alcance de los objetivos de la empresa, donde se relaciona los objetivos personales y de la organización, y que cada uno de los elementos colaboren para lograr las metas propuestas en la gestión de las operaciones de esta empresa.

También se ha determinado que no se está promoviendo en la empresa el trabajo en equipo, lo cual se refleja en que existan problemas en la distribución de mercaderías, que se hace visible cuando no se despacha la mercadería de acuerdo a los pedidos. Esta situación demuestra que no

se aplica de manera correcta las funciones específicas de los gerentes, estos es la planificación, organización, dirección y control.

El estudio nos ha permitido determinar que no existe una delimitación clara de las funciones de las personas que laboran en la empresa, esto origina que no haya eficiencia y eficacia en el desarrollo de la actividad comercial, porque muchas personas hacen tareas repetitivas, provocando una mala utilización del talento humano que labora en la empresa. Al no existir definiciones de funciones, indica que no hay un orgánico funcional, que permite tener un manual de funciones que enseñe claramente las tareas que debe encomendarse a cada uno de los empleados.

Al considerar como objetivo principal del estudio los procesos de la gestión administrativa se ha considerado el análisis del desempeño del elemento humano que labora en esta empresa, para lo cual se ha investigado si se ha realizado de manera continua capacitación, retroalimentación y apoyo constante a las actividades de cada uno de los que integran la organización, esto tiene que darse desde los responsables de la gestión y tomadores de decisiones, esto no está sucediendo, por razón existe duplicidad de funciones.

“Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean” (Stoner, 2015).

La comercialización de medicamentos en Ecuador en los últimos años ha tenido un crecimiento continuo, así tenemos en la ciudad de Guayaquil grandes distribuidoras, esto ha permitido para competir llegar donde se necesitan los medicamentos fuera de esta ciudad y uno de los mecanismos son los visitantes a médicos, quienes ofrecen la venta en zonas fuera de la provincia del Guayas.

“El continuo crecimiento de morbilidad ha hecho que el consumo de medicamentos vaya en aumento, esto lleva a crear establecimientos farmacéuticos que brinden la dispensación o distribución de los mismos. Con el crecimiento en el consumo también crece la dificultad de la gestión del servicio farmacéutico; sin embargo, muchos establecimientos farmacéuticos no tienen las herramientas para asumir estas dificultades, llevándolas a la pérdida de dinero e insatisfacción de sus clientes” (Hernandez & Rosas, 2017).

La escuela clásica de la gestión y la teoría de Taylor indica la importancia de desarrollar de “mejor manera el trabajo”, es decir que toda actividad laboral tiene que partir de la planificación y ejecución, donde las funciones que deben realizarse tienen que estar relacionado al tipo de puesto donde está ubicado cada persona, esto es de acuerdo a sus capacidades, lo cual no está ocurriendo en la empresa objeto de investigación.

Para la subsistencia de esta empresa es importante una gestión más efectiva, donde se desarrolle un proceso coordinado de actividades, que permitan obtener el cumplimiento de los objetivos y metas, con eficiencia y eficacia, siempre la gestión administrativa se deriva de una buena toma de decisiones, “el término sistema de gestión ha cobrado mayor importancia en el entorno gerencial” (Alvarado, 2017).

Además de lo indicado anteriormente un problema que está originando inconvenientes en esta empresa, es que no existe una buena práctica de almacenamiento de los medicamentos, refiriéndonos a ubicar los productos de acuerdo al registro de inventarios y que sean fácilmente identificables; esto origina que muchas veces los pedidos vayan con productos cambiados y por ende se da el respectivo reclamo por parte de los clientes, debiéndose cambiar los mismos provocando aumento en los costos, es importante recordar que un manual de inventario “constituye un conjunto de normas necesarias u obligatorias que se deben cumplir en los establecimientos de

almacenamiento y dispensación de productos farmacéuticos, los cuales deben cumplir con las adecuadas instalaciones, equipamientos y procedimientos operativos, destinados a garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los medicamentos” (Jiménez, 2015). Para que exista una buena práctica de almacenamiento (BPA) es importante una buena gestión administrativa, lo que no está ocurriendo en esta organización.

El artículo 32 de la Constitución del Ecuador en vigencia indica: “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional” (Constitución del Ecuador, 2008), que tiene concordancia con lo indicado en el artículo 1 de la Ley Orgánica de Salud, que manifiesta “La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético” (Ley Organica de Salud, 2006)

El control adecuado de los inventarios es importante en las empresas farmacéuticas, porque los medicamentos tienen que almacenarse de manera adecuada para que no sufra daño alguno.

Tratando de manera directa la temática de investigación que son los procesos de gestión administrativa, debe considerarse que toda actividad empresarial tiene que desarrollar planeación, organización, dirección y control. No puede existir desarrollo de la organización sin estos principios básicos administrativos, no se pueden desarrollar tareas, operaciones y acciones para que la actividad empresarial exitosa en esta empresa, la planificación es la base de la gestión de una empresa, como se demuestra en la siguiente gráfica:



La administración de la empresa al no considerar las funciones del proceso administrativo, no ha mejorado la cultura organizacional que permita mejorar el clima del trabajo, que procure una mayor satisfacción laboral y que el rendimiento se eleve como resultado de ejecución de funciones concretas por parte del personal, así como que se procure retener al personal que tiene talento para colaborar con la empresa en las actividades específicas de la misma.

Por medio de un diálogo con el personal que labora en la empresa, se ha determinado que no existe capacitación continua que permita lograr eficiencia y eficacia por parte del personal en el desarrollo de las operaciones y acciones que realiza esta unidad empresarial de la ciudad de

Guayaquil, también se ha identificado que no existe una cultura que permita la consecución de los objetivos de la organización que se vea reflejado en el rendimiento adecuado del capital invertido, así como no se ha reducido la brecha entre la competencia con empresas similares a la nuestra, esto es que se dedican a la distribución de medicamentos y venta de equipos médicos.

“En la actualidad la mayoría de las empresas farmacéuticas contratan personal que no está capacitado, que no conocen los productos y los clientes no son atendidos de la mejor manera. Los gerentes no dan facilidades a sus empleados para que se capaciten en técnicas, herramientas, logísticas para mejorar el manejo de los inventarios” (Eugenio, 2017). Como se observa este es un problema que se está volviendo común en este tipo de empresas, pero el mismo perjudica a su credibilidad.

También se ha determinado que no existe un Manual de funciones, por este motivo no existe definido de manera clara la estructura organizacional por medio de un organigrama, donde se describan las funciones de todos los puestos que existe en esta empresa comercial, también es importante este documento porque en el deben describirse cada uno de los puestos, así como el perfil de las personas que puedan ocupar el mismo, esto es lo único que va a permitir minimizar los conflictos internos, también permita marcar las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización, dividiendo el trabajo y optimizando los recursos, al no existir estos criterios expuestos en la práctica, existen problemas para aumentar la productividad individual y organizacional, que se ve reflejado en el rendimiento del capital.

“EL Manual de Organización y Funciones es una herramienta muy importante de ayuda para las Empresas Ecuatorianas, porque podrán definir las funciones de sus colaboradores, con el fin de mejorar los procesos en cada una de los departamentos de la empresa” (Cardenas, 2015).

Toda empresa que se dedique a la distribución de productos farmacéuticos tiene la obligación de mantener un sitio adecuado para el almacenamiento de los productos que comercializa, para lo cual es necesario cumplir las disposiciones técnicas para la manipulación de este tipo de mercaderías, que proteja la calidad del producto en beneficio de los usuarios y de la propia empresa.

Algunas distribuidoras farmacéuticas no cuentan con un sistema adecuado para la administración de inventarios puesto que sus inventarios físicos no reportan con lo contable. En ocasiones productos caducados son vendidos por lo que no tienen un control de inventario exacto y se perjudica la salud de los clientes.

La administración como conocimiento para este profesional no solamente es necesario, es de gran utilidad, ya que, por las distintas gestiones realizadas en la labor del Químico Farmacéutico en forma diaria, los procesos de Planificación, Organización, Dirección y Control, van a ser que su Gestión Administrativa dentro de ese rubro, sea lo más efectivo posible y pueda conseguir los objetivos planeados, de una forma bien organizada. Es el único caso donde el responsable del almacenamiento de los bienes no es un Auxiliar contable.

El significado o concepto de la Gestión Farmacéutica, para algunos, es la forma de hacer las cosas en una farmacia, pero en realidad el concepto sería más amplio, ya que el Químico Farmacéutico, hoy en día, no solo es Director Técnico de un local Farmacéutico, es mucho más que eso, y según el lugar donde ejerza su profesión, el uso de la Cultura Organizacional, Administración, Contabilidad, Marketing, Atención Farmacéutica y por último la esencia de su labor profesional como Gestión Farmacéutica, nos llevaría a un concepto que solo podríamos concebir con la experiencia y el uso de estas herramientas fundamentales, en la Industria Farmacéutica.

La gestión administrativa para cualquier organización o tipo de actividad empresarial es de suma importancia la organización, esto no está ocurriendo en esta empresa, podemos decir que no hay las bases que permita realizar las tareas que permitan cumplir con los objetivos operacionales de la empresa.

Los procesos de gestión al realizarse de manera adecuada, no hay el desempeño efectivo del talento humano que labora en esta empresa en cada una de las funciones administrativas, de acuerdo a la literatura administrativa vigente, es decir considerar:

Planeación

Organización

Dirección

Control

Planeación. - Planificar es la piedra angular de este proceso, ya que de esta se derivarán las subsiguientes acciones a seguir. Para realizar un proceso eficiente es necesario considerar lo siguiente:

- Definir objetivos alcanzables
- Analizar el entorno del área de trabajo
- Diseñar una planificación de metas que se proyectar a alcanzar dentro de un periodo anual de labores
- Determinar políticas, métodos y procedimientos para el desarrollo del proceso de labores del talento humano
- Actualizar los planes operativos de acuerdo al proceso de control aplicado.

Organización

Esta empresa para superar los problemas que se han determinado en la gestión de su talento humano es importante la coordinación de los recursos humanos, materiales y económicos, para que los mismos se articulen en la ejecución de las diferentes labores de comercialización de productos farmacéuticos, donde necesariamente se deben considerar:

- Desarrollar la división del trabajo, de acuerdo a funciones similares.
- Agrupar las actividades de acuerdo a su afinidad laboral
- Determinar las personas que laboraran de acuerdo a su capacidad para el desarrollo de actividades específicas
- Organizar los diferentes procesos de control como mecanismo de evaluación

Dirección o ejecución

Las actividades planificadas y organizadas tienen que ser dirigidas o ejecutadas, esta parte del proceso administrativo tiene que estar a cargo de un personal capacitado en el área administrativa, constituye la alta gerencia.

Es importante en esta función considerar:

- Incentivar al talento humano para alcanzar los objetivos operativos de la empresa.
- Mantener una comunicación directa en la organización, entre los diferentes departamentos.
- Aprovechar la potencialidad de cada uno de los miembros de la organización
- Incentivar con bonificaciones económicas a los empleados que se destaquen en el desarrollo de sus actividades.

Control

Parte de las funciones del proceso administrativo es el control, el cual va a permitir determinar si la empresa está alcanzando los objetivos planteados para alcanzar las metas organizacionales.

Entre estas actividades es importante considerar:

- Analizar la planificación y verificar los resultados de las actividades de la empresa.
- Evaluar los estándares de desempeño de cada uno de los elementos de la organización
- Informar sobre los resultados, para hacer las correcciones necesarias a la planificación.

En el desarrollo del proceso investigativo se ha utilizado como técnica de estudio la recopilación de información bibliográfica, de igual manera se ha mantenido diálogos con los propietarios de la empresa, y también con sus empleados.

CONCLUSIONES

De la investigación realizada se ha determinado las siguientes conclusiones:

- En la empresa que se ha constituido objeto de estudio no existe una planificación estratégica que permita desarrollar una gestión administrativa eficiente y eficaz, lo cual está produciendo toma de decisiones no adecuadas y perjudiciales para la organización.
- La organización no tiene un manual de funciones, esto no permite que el personal realice actividades planificadas y que cumplan funciones específicas.
- Se ha determinado que no existe un trabajo coordinado entre el personal que labora en esta empresa, por lo cual se puede decir que no hay un trabajo en equipo, esto perjudica a la operatividad de la organización.
- El volumen de ventas de la empresa no representa un gran beneficio de acuerdo a los gastos de operación de la empresa, el porcentaje de utilidad es bajo, no han eficiencia en la gestión administrativa.

Bibliografía

- Alvarado, K. (2017). *file:///C:/Users/Dell/Downloads/3341-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11407-1-10-20130307.pdf*. Recuperado el Julio de 2019
- Cardenas, I. (2015). *http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf*. Recuperado el 2019
- Constitucion del Ecuador. (2008). *https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf*.
- Eugenio, R. (2017). *http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1381/1/292%20Ing.pdf*. Recuperado el 2019
- Hernandez & Rosas. (2017). *https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1955/1/TGT-587.pdf*. Recuperado el 2019
- Jimenez, E. (2015). *http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/1459/2/17-FARM-15-15-1715988950%20MANUAL.pdf*. Recuperado el Julio de 2019
- Ley Organica de Salud. (2006). *https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%81NICA-DE-SALUD4.pdf*.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. K. (2015). *Administración*. México: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez Valencia, J. (2003). *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. México: Cengage Learning Editores
- Suárez-Barraza, M.; Ruiz-Arizmendi, J. & González, A. (2016). El sistema de gestión (management system). Una nueva alternativa para innovar el trabajo de las Pymes. *Revista Adminístrate-Hoy*, 30-33.
- Zapata Domínguez, A.; Murillo Vargas, G. & Martínez Crespo, J. (2006). *Organización y management: naturaleza, objeto, método, nvestigación y enseñanza*. Colombia: Universidad del Valle.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA.



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL.

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA.

1. ¿Considera usted que se cumplen con los procesos de gestión administrativa en la empresa?
 - a. Si
 - b. No

2. ¿Conoce de manera concreta cuáles son sus funciones?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Las tareas que a usted le designan siempre son las mismas?
 - a. Si
 - b. No

4. ¿Usted ha recibido capacitación para ejercer sus funciones?
 - a. Si
 - b. No

5. ¿Cree que es necesario que se le designen tareas específicas para un mejor clima laboral?
 - a. Si
 - b. No

6. ¿Piensa que la actual forma de administrar la empresa produce eficiencia?
 - a. Si
 - b. No

7. ¿Cree usted que se debe de realizar una planificación de las actividades de la empresa?
 - a. Si
 - b. No

8. ¿Existe en esta empresa un Manual de funciones?
- a. Si
 - b. No
9. ¿Considera que el no cumplimiento de la gestión administrativa por parte de su gerente de la empresa permite que exista lentitud en la entrega de los productos a sus clientes?
- a. Si
 - b. No
10. ¿Considera que los problemas presentados, en la empresa afectan el talento humano?
- a. Si
 - b. No
11. ¿Estaría dispuesto a contribuir en adoptar los procesos de gestión administrativos para el éxito de la empresa?
- a. Si
 - b. No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA.



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL.

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA.

1. ¿Considera usted que se cumplen con los procesos de gestión administrativos en la empresa?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico # 1, se puede observar que el 90% que representa a 9 personas mencionaron, que No, se cumplen los procesos administrativos en la empresa, mientras que el 10% que representa a 1 la persona menciona que SI. Se puede establecer mediante la encuesta realizada, que en la empresa No se están cumpliendo los procesos de gestión administrativos.

2. ¿Usted conoce de manera concreta cuáles son sus funciones?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	11%
NO	8	89%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico # 2 se puede observar que el 89% que representa a 8 personas mencionaron, que No conocen de manera concreta las funciones que debe cumplir dentro de la empresa en la empresa, mientras que el 11% que simboliza a 2 personas menciona que SI conocen las funciones que deben de cumplir en la empresa.

3. ¿Las tareas que a usted le designan siempre son las mismas?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico #3 se visualiza que el 20% que representa a 2 personas mencionaron, que SI le designan siempre las mismas tareas, por otro lado tenemos el 80% que representa a 8 trabajadores manifiestan que NO, les designa la misma actividades en la empresa. Por lo cual se puede establecer, que cumplen el trabajo que en el momento se les designe.

4. ¿Usted ha recibido capacitación para ejercer sus funciones?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico #4 se observa que el 100% que representa a los 10 trabajadores encuestados manifiestan, que No reciben capacitación para ejercer la función designada durante su permanencia en la empresa.

5. ¿Cree que es necesario que se le designen tareas específicas para un mejor clima laboral?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico #5 se observa el 100% que representa a 10 trabajadores que mencionaron, que SI, se debe de asignar tareas específicas a cada uno de ellos para poder mejorar el clima laboral.

6. ¿Piensa que la actual forma de administrar la empresa produce eficiencia?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico #6 se observa que el 100% representa a los 10 trabajadores encuestados consideran, que la actual administración NO produce eficiencia, lo que repercute negativamente en el desarrollo de la empresa.

7. ¿Cree usted que se debe de realizar una planificación de los objetivos de la empresa?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico #7 se simboliza el 100% que representa a 10 trabajadores que mencionaron, que SI, se debe realizar una planificación de los objetivos de la empresa para mejorar el rendimiento del trabajo.

8. ¿Existe en esta empresa un Manual de funciones?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico #8 se visualiza que el 20% que representa a 2 personas mencionaron, que SI existe un manual de funciones en la empresa mientras que el 80% que representa a 8 trabajadores manifiestan que NO, existe un manual de funciones.

9. ¿Considera que el no cumplimiento de la gestión administrativa por parte de su gerente de la empresa permite que exista lentitud en la entrega de los productos a sus clientes?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el gráfico #9 se visualiza que el 80% que representa a 8 personas mencionaron, que No consideran que la lentitud en la entrega de los productos a sus clientes sea por el no cumplimiento de la gestión administrativa por parte de su gerente, mientras que el 20% que representa a 2 trabajadores manifiestan que Si, consideran que la lentitud en la entrega de los productos a sus clientes es por el no cumplimiento de la gestión administrativa por parte de su gerente existe un manual de funciones.

10. ¿Considera que los problemas presentados, en la empresa afectan el talento humano?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el gráfico #10 se puede observar que el 90% que representa a 9 personas mencionaron, que SI afectan los problemas que se presentan en la empresa, por

parte de los empleados mientras que el 10% que representa a 1 trabajador menciona que NO se afectan al talento humano los problemas suscitados en la empresa.

11. ¿Estaría dispuesto a contribuir en adoptar los procesos de gestión administrativa para el éxito de la empresa?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%



ANÁLISIS: En el grafico # 11, se representa el 100% que representa a 10 trabajadores los cuales mencionaron, que SI estarían dispuesto a contribuir en adoptar los procesos de gestión administrativos para el éxito de la empresa.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA.



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL.

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA.

1. ¿Usted considera que se cumplen con los procesos de gestión administrativa en la empresa?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la Empresa I H Medical Lab, ubicada en la ciudad de Guayaquil?

.....
.....
.....

3. ¿La empresa tiene alguna técnica para designar funciones?

.....
.....

4. ¿El personal de la empresa es capacitado en las actividades designadas?

.....
.....

5. ¿Con que frecuencia se realiza reuniones para intercambiar ideas entre el personal de la Empresa IH Medical Lab?

.....
.....

6. ¿La empresa otorga reconocimientos a su personal por trabajos extras que realicen?