



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE GRADO O DE
FIN DE CARRERA**

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**GESTION ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL COMPROMISO
LABORAL DE LA IMPORTADORA ILGA MATRIZ GUAYAQUIL**

EGRESADA:

JOSELIN CECILIA ONOFRE MARTILLO

TUTOR:

CPA. JULIO MORA ARISTEGA, MAE.

AÑO 2020

Dedicatoria

Dedico este cumplimiento de una meta más en mi vida a mis padres, quienes se han esforzado tanto para poder proporcionarme los recursos necesarios para salir a culminar mis estudios. Al todo poderoso por darme la fuerza, constancia y perseverancia, ayudándome a levantar en cada tropiezo de mi vida.

A cada una de las personas que siempre creyeron en mí y siempre estuvieron aconsejándome e impulsándome hacia delante en todo el transcurso de mi carrera, agradezco la motivación y la confianza depositada en mi por cada uno de ellos.

Joselin Onofre Martillo

Agradecimiento

Agradezco a mi tutor el Cpa. Julio Mora Aristeaga, Msc por el tiempo, la confianza y paciencia depositada para la realización de un buen proyecto de investigación, a cada uno de los docentes de esta institución que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme a resolver cualquier duda y contribuyeron durante estos 5 años para prepararme como una profesional.

A cada uno de mis compañeros por siempre creer en mí y ayudarme a avanzar en este largo camino que ahora ha llegado a su fin.

Joselin Onofre Martillo

Autorización de la autoría intelectual

Certificación del tutor

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL COMPROMISO
LABORAL DE LA IMPORTADORA ILGA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Autor: Joselin Onofre Martillo

Tutor: Cpa. Julio Mora Aristega, Msc.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación fue desarrollado para identificar cual es el impacto que tiene la gestión administrativa sobre el compromiso laboral dentro de la Importadora Lino Gamboa en donde se pudo identificar una problemática que hace énfasis a la inadecuada gestión de liderazgo por parte de los jefes departamentales, el personal carece de motivación y capacitación para poder desarrollar con eficiencia y eficacia cada uno de las actividades que se requieren realizar. Como objetivo principal es implementar un plan piloto en donde se pretende mejorar cada uno de las problemáticas planteadas y así poder brindar un servicio de calidad en la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas. La metodología de la investigación que se implemento fue la encuesta y la entrevista en donde ayudo a obtener resultados mas solidos que nos permitieron analizar la deficiencia dentro de la gestión administrativa.

Palabras claves: Liderazgo, motivación, calidad, gestión y capacitación.

**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE LABOR
COMMITMENT OF THE IMPORTER ILGA OF THE CITY OF GUAYAQUIL.**

Author: Joselin Onofre Hammer

Tutor: Cpa. Julio Mora Aristega, Msc.

ABSTRACT

This research project was developed to identify the impact that administrative management has on labor commitment within Importadora Lino Gamboa, where it was possible to identify a problem that emphasizes inadequate leadership management by department heads. , the staff lacks motivation and training to be able to carry out each of the activities that are required to be carried out efficiently and effectively. The main objective is to implement a pilot plan which aims to improve each of the issues raised and thus be able to provide quality service at the Importadora Lino Gamboa (ILGA) in the city of Guayaquil, province of Guayas. The research methodology that was implemented was the survey and the interview where I helped to obtain more solid results that allowed us to analyze the deficiency within the administrative management.

Key words: Leadership, motivation, quality, management and training.

Índice general

Introducción	12
CAPITULO I.- EL PROBLEMA	13
1.1. Idea o tema de investigación.	13
1.2. Marco contextual	13
1.2.1. Contexto internacional.	13
1.2.2. Contexto nacional.	15
1.2.3. Contexto local.	16
1.2.4. Contexto institucional.	18
1.3. Situación problemática.	18
1.4. Planteamiento del problema	19
1.4.1. Problema general	19
1.4.2. Subproblemas o derivados	20
1.5. Delimitación de la investigación	20
1.5.1. Delimitación conceptual	20
1.5.2. Delimitación Espacial	21
1.5.3. Delimitación Temporal	21
1.6. Justificación	21
1.7. Objetivos de investigación	22
1.7.1. Objetivo general.....	22
1.7.2. Objetivos específicos	22
CAPITULO II. MARCO TEORICO O REFERENCIAL	23
2.1 Marco teórico	23
2.1.1. Marco Conceptual.....	23

2.1.2.	Marco referencial sobre la problemática.....	29
2.1.3.	Postura teórica.....	51
2.2.	Hipótesis	52
2.2.1	Variables	52
2.2.2.	Operacionalización de variables	53
CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....		55
3.1.	Resultados obtenidos de la investigación	55
3.1.2.	Pruebas estadísticas aplicadas.....	55
3.1.3.	Análisis e interpretación de datos	58
3.2.	Conclusiones específicas y generales	71
3.2.1.	Específicas	71
3.2.2.	Generales	72
3.3.	Recomendaciones específicas y generales	72
3.3.1.	Específicas	72
3.3.2.	Generales	73
CAPITULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN		73
4.1.	Propuesta de aplicación de resultados	73
4.1.1.	Alternativa obtenida.....	73
4.1.2.	Alcance de la alternativa.....	74
4.1.3.	Aspectos básicos de la alternativa	75
4.2.	Objetivo	76
4.2.1.	General.....	77
4.2.2.	Específicos	77
4.3.	Estructura general de la propuesta.....	77
4.3.1.	Título.....	77
4.4.	Resultados esperados de la alternativa	68
Referencia Bibliográfica		69

Anexos	74
--------------	----

Índices de cuadros

Tabla 1:Operacionalización de las variables.	53
Tabla 2: Frecuencias observadas.	56
Tabla 3: Frecuencia esperada.	57
Tabla 4: Cálculo de chi cuadrado manual.	57
Tabla 5: ¿Se cumplen los programas de gestión administrativa en el tiempo establecido?	59
Tabla 6: ¿Los servicios que ofrece la empresa son atendidos en el menor tiempo posible?.....	60
Tabla 7: ¿Existe predisposición para resolver los problemas?.....	61
Tabla 8: ¿Es evaluado el desempeño de los diferentes departamentos acorde con la meta institucional establecida?	62
Tabla 9: ¿La comprensión de necesidades específicas es efectiva?.....	63
Tabla 10: ¿Se cuenta con un buzón de sugerencias para contar con una retroalimentación por parte del cliente?	64
Tabla 11: ¿En las áreas comunes hay un ambiente seguro y agradable?	65
Tabla 12: ¿El personal siempre está atento para dar respuesta oportuna ante inconvenientes?	66
Tabla 13: ¿Conoce usted si los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?	67
Tabla 14: ¿La gestión administrativa de la Importadora organiza eventos de capacitación de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados?	68
Tabla 15: Plan de acción	81

Índices de figuras

Figura 1: ¿Se cumplen los programas de gestión administrativa en el tiempo establecido?	59
Figura 2: ¿Los servicios que ofrece la empresa son atendidos en el menor tiempo posible?.....	60
Figura 3: ¿Existe predisposición para resolver los problemas?	61
Figura 4: ¿Es evaluado el desempeño de los diferentes departamentos acorde con la meta institucional establecida?	63
Figura 5: ¿La comprensión de necesidades específicas es efectiva?	64
Figura 6: ¿Se cuenta con un buzón de sugerencias para contar con una retroalimentación por parte del cliente?	65
Figura 7: ¿En las áreas comunes hay un ambiente seguro y agradable?.....	66
Figura 8: ¿El personal siempre está atento para dar respuesta oportuna ante inconvenientes?	67
Figura 9: ¿Conoce usted si los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?	68
Figura 10: ¿La gestión administrativa de la Importadora organiza eventos de capacitación de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados?	69

Introducción

Es de gran importancia llegar a analizar la Gestión Administrativa y cuál es su impacto en el compromiso laboral de la importadora ILGA de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas, esta organización fundada a inicio de los ochenta mantiene un compromiso directo con cada uno de los agricultores a nivel nacional, ofreciendo productos y servicios que ayudan a contribuir con sus diferentes labores dentro de la agricultura.

Una de las actividades principales de esta organización es la venta de sus bienes (maquináries agrícolas) y para poder lograr dicho objetivo es necesario que el personal se encuentre satisfecho para que exista una mejora en la productividad, lo que viene tomado de la mano con la rentabilidad de la empresa. Un colaborador satisfecho y motivado tendrá un mejor desempeño en cada una de las actividades establecidas a diferencia de otro que no se encuentre en estas condiciones.

Cada una de las acciones que realiza un empleado y estas tengan relación con la satisfacción y el compromiso laboral son de mayor interés para el área de la gestión administrativa. La satisfacción de las personas en su área laboral en una organización, impide que no haya una ruptura de la misma, ya sean en un nivel interno como externo, y las diferencias entre los trabajadores son vistas como síntomas para un bajo rendimiento laboral.

CAPITULO I.- EL PROBLEMA

1.1. Idea o tema de investigación.

Gestión administrativa y su impacto en el compromiso laboral de la importadora ILGA de la ciudad de Guayaquil.

1.2.Marco contextual

1.2.1. Contexto internacional.

El cambio actual de los entornos tecnológicos y sociales han producido que la administración del talento humano en una organización sea complicada y contribuye a que exista una relación positiva entre la eficiencia de las personas con cada uno de los objetivos.

El compromiso laboral es uno de los mecanismos que requiere la dirección empresarial para analizar la lealtad y relación que tienen los colaboradores con la organización. La importancia del compromiso laboral hace énfasis en las actitudes y comportamientos que tienen los empleados, si estas personas se relacionan con la organización en la que laboran, será muy probable que continúen laborando en la misma.

Desde el punto internacional se mantienen que el área de la gestión humana está dirigida a desarrollar las prácticas dentro de la organización y esto se ve orientado tanto a los gerentes como a mandos medios. El departamento de talento humano deberá comprender el lenguaje de los negocios y la práctica de la planificación estratégica para contribuir con estrategias que permitan cumplir objetivos. (Calderon, Naranjo , & Álvarez , 2011)

El recurso humano calificado a nivel mundial se ha convertido en un factor clave para la rentabilidad de las naciones. La atracción del personal altamente calificado es una política que se han establecido en organizaciones de países desarrollados. Gestionar al talento humano es un aspecto fundamental para la función gerencial contribuyendo con el desempeño organizacional, trabajo en equipo, motivación y compromiso para brindar un servicio de calidad. (Barco, Hilda Leonor Cabezas, 2015)

La gestión empresarial de los altos directivos de organizaciones internacionales es clave para el éxito debido a la dirección de cada estrategia establecida en la empresa. La toma de decisiones en cuanto a orientaciones cognitivas, proceso de percepción, valores y experiencias influyen en el desempeño organizacional. (Dary, 2017).

La administración es un proceso fundamental para todas las organizaciones a nivel mundial ya sean públicas o privadas, civil o militar, religioso, político, social, etc. La única diferencia que se presentaría es la variación de los esfuerzos y la adaptación a cada entidad. No se alcanza el éxito si no existe una administración competente que permita alcanzar metas organizacionales. (Morela, 2002). Empresas internacionales cumplen metas optando una estrategia colaborativa por parte de los empleados de la

organización para direccionar los esfuerzos a un mismo norte. La gestión administrativa se centra básicamente en representar, informar, planificar, coordinar, controlar – evaluar, dirigir, administración y gestionar recursos. (Montano, 2017)

1.2.2. Contexto nacional.

En el Ecuador toda institución cuenta con un principal, ya que es el que lleva toda la responsabilidad administrativa de la misma; por lo tanto, es necesario que se cumpla esa función construyendo un líder en sí mismo y pueda desarrollar su plan de trabajo. Tener una excelente relación laboral con el administrador una vez que los 33 actos administrativos requieren de una adecuada gestión de forma responsable. (Maldonado, 2019)

La gestión administrativa necesita varios parámetros de exigencia legal ineludible que su titular debe saber, tener una adecuada asesoría jurídica que le permita instruir, la administración pública es parte del Derecho administrativo se debe considerar que siempre debe estar dirigida a los Derechos Públicos, desarrollándose día a día por el Estado Moderno. (Sanchez, 2011).

(Rodríguez, 2017), menciona que un modelo de gestión es un marco de referencia o un esquema administrativo para las instituciones del Ecuador tanto públicas como privadas, en donde los líderes plantean sus propias políticas y objetivos. La gestión administrativa tiene relación con los recursos administrativos, financieros, infraestructura y talento humano complementándose con la actividad económica ejecutada por el emprendedor y propietario, la incorrecta asignación de recursos

perjudica la economía en la organización provocando un bajo nivel de rentabilidad. (Toro, 2018)

De acuerdo con (Cedeño, 2016), las instituciones del Ecuador se focalizan principalmente en la admisión de personas y el desempeño de las mismas, la aplicación de las personas para que puedan ayudar en la compensación laboral mediante la evaluación y análisis del desempeño, la ejecución de estas actividades. Dentro de la gestión estratégica se considera que el proceso continuo en el mantenimiento de la organización tiene relación con la misión y visión de esta. (Ocaña, 2017)

1.2.3. Contexto local.

La gestión administrativa dentro de la empresa de joyas D'Lucia de la ciudad de Guayaquil se ejecuta de tal forma que la estrategia de este local está enfocada en la atención al cliente, los cuales son atendidos directamente por los dueños del local. La cordialidad y hospitalidad ponderan como factor clave en las ventas de esta compañía. La empresa ha solidificado sus finanzas en los últimos tiempos, acercándose al total de ventas anuales de un cuarto de millón de dólares. (Rabeya, 2012).

En la organización Fertiza de la ciudad de Guayaquil los aspectos más importantes dentro de la gestión que realiza es el diseño de la estructura de una Organización en donde agrupa tareas, funciones, y divisiones; como asignar autoridad y responsabilidad, los mecanismos integradores para mejorar la coordinación entre las funciones. A nivel funcional, cada función requiere una combinación diferente de estructura y sistema de control para lograr sus objetivos funcionales. (Guamán Montero, 2015)

Dentro de la empresa Lubriperos la gestión estratégica que implementa permite evaluar y generar control sobre las actividades de la ferretería realizando análisis internos y externos que contribuye al desarrollo de una buena administración y así determinar un rumbo claro de cada uno de los factores que ponen en marcha la organización. Incorpora un plan de gestión administrativa y financiero en la organización es de suma importancia debido a que ellos pueden reestructurar la compañía. (Morales, 2015).

De Prati dentro de la gestión administrativa que implementa, opera sus tiendas con un buen nivel de volumen de mercadería, las tiendas cuentan con surtidos amplios en los diferentes segmentos, se enfoca en tendencias de moda, las mismas que pueden ser encontradas en damas, caballeros, niños y hogar, teniendo siempre en mente al cliente, se inspiran en las últimas tendencias de moda, Cada colección es reflejo del talento y creatividad de sus diseñadores, compradores y equipo comercial. (Tamayo García, 2018).

Rent a Car RedMadrid S.A dentro de la planificación estratégica no se basa en planificar el futuro, sino de decir hoy lo que se hará en el futuro. No es una previsión de ventas, sino una toma de decisiones en el presente donde se observa y se analiza los cambios del entorno, usando las oportunidades y los recursos que le den una ventaja competitiva. El objetivo de la planificación estratégica consiste en modelar y reestructurar las áreas de negocio y producto de la compañía. (Madrid Ramírez, 2014)

1.2.4. Contexto institucional.

La Importadora ILGA mantiene una gestión administrativa y donde ofrece un buen servicio a los pequeños y medianos agricultores para luego proyectarse en la expansión de las líneas agrícolas, de tal forma que puede cubrir el mercado de la mini labranza y también al gran agricultor, gestionando acciones para el bienestar de los colaboradores de la organización en donde estos puedan desempeñarse en cada una de las actividades a realizar. (Piero, 2015)

Dentro del mercado la importadora ILGA tiene una buena aceptación en el área agrícola por los precios bajos que maneja, también gestiona créditos para los clientes en donde ellos pueda acceder a una compra y así ofrecer comodidades en las formas de pagos, se realiza auditorias cada año en donde mantiene un control de inventario de cada uno de los productos que ofrece y así poder supervisar si existen faltantes o sobrantes en el área de bodega y el registro de las ventas realizadas.

1.3. Situación problemática.

En la importadora ILGA la supervisión del departamento de recursos humanos al personal que trabaja en esta institución no es la adecuada y esto hace que no se cumpla las políticas establecidas, lo cual está afectando mucho a ciertos factores dentro de la institución. Tales que conlleva a que las personas no se sientan comprometidas, afectando el rendimiento y rentabilidad de la organización, debido a que existe una falla en el personal administrativo al momento de supervisar el trabajo de los colaboradores; conflictos interpersonales, ineficiencia en la comunicación y motivación del personal

son unas de los problemas que se presenta. Perjudicando el nivel de conexión con todas las actividades laborales que se realizan dentro de la empresa.

Muchas veces no solucionan los problemas que suelen presentarse tales como: el despacho rápido de las maquinarias vendidas, la aprobación de algún crédito de compra, se apropian de negocios que otros compañeros han dado seguimiento, falta de reconocimiento de comisiones, irresponsabilidad por los técnicos de mecánica, uso inapropiado de los equipos de oficinas, motivación y capacitación del personal. Debido a los problemas antes mencionados, la comunicación dentro de la institución no es la correcta debido a que existe una ineficiencia al momento de emitir y receptor un mensaje y esto ocasiona desacuerdos entre los empleados produciendo un efecto negativo de los colaboradores de la empresa entre las relaciones interpersonales. Dicha situación provoca que la gestión administrativa que realiza esta organización en cuanto a supervisión de su personal sea ineficiente.

Otros de las causas para que se evidencie una inadecuada gestión administrativa en el campo laboral es debido a una incorrecta implementación de las políticas de la empresa, lo que se ve reflejado en la falta de interés y colaboración por parte del personal administrativo y gerencial al momento de no buscar formas que permitan solucionar las problemáticas que se presentan.

1.4. Planteamiento del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa en el compromiso laboral en la Importadora ILGA Guayaquil?

1.4.2. Subproblemas o derivados

Problema específico 1: ¿Qué grado de importancia tiene la gestión administrativa dentro de la Importadora ILGA Guayaquil?

Problema específico 2: ¿Cuál es el nivel del compromiso laboral en la Importadora ILGA Guayaquil?

Problema específico 3: ¿Cómo realizar una adecuada gestión administrativa y que influencia tiene con el compromiso laboral en la Importadora ILGA de la ciudad de Guayaquil?

1.5. Delimitación de la investigación

Objeto: Empresarial

Campo: Gestión administrativa

1.5.1. Delimitación conceptual

Es muy importante analizar y poder identificar el problema de fondo en la importadora ILGA de la ciudad de Guayaquil, para poder corregir sus falencias y encontrar solución

inmediata, de tal modo que los trabajadores se sientan comprometidos en su puesto de trabajo y gestionar de manera eficiente cada actividad. Esta investigación abarca el concepto fundamental de la gestión administrativa y el compromiso laboral.

1.5.2. Delimitación Espacial

El área de investigación es en la Empresa Privada ILGA, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

1.5.3. Delimitación Temporal

Esta investigación es de actualidad y se la realizó desde diciembre del 2019 a febrero del 2020.

1.6. Justificación

Para que exista el éxito empresarial es muy importante tener un agradable lugar de trabajo y gratificante para las personas. El nivel de satisfacción laboral contribuye a atraer personal y retenerlos, manteniendo un clima adecuado, motivando y comprometiendo a cada uno de los colaboradores de la institución. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es una actitud que optan las personas dentro de su área laboral. La satisfacción que tiene una persona dentro de su lugar de trabajo es entendido como un estado emocional que se ve reflejado con una respuesta positiva en cada una de las facetas de trabajo.

Esta investigación se la realizará debido a que dentro de esta organización existe varias problemáticas que están afectando al desempeño laboral, lo que conlleva a que los niveles dentro de esta institución sean demasiados bajos. El compromiso laboral no es el adecuado para la realización de cada una de las actividades de esta institución, lo que produce que los resultados no sean los esperados y perjudique al cumplimiento de los objetivos que se establecen en la empresa.

La gestión administrativa y su impacto en el compromiso laboral de la importadora I.L.G.A ayudará a desarrollar una propuesta que contribuya al fortalecimiento de la gestión administrativa de dicha empresa y como mejorar el compromiso de cada uno de los colaboradores. La fundamentación de la gestión administrativa y compromiso laboral será la base para el desarrollo de esta investigación, con el fin de obtener resultados que demuestren cual es el factor que incide tanto positiva como negativamente al compromiso laboral.

1.7. Objetivos de investigación

1.7.1. Objetivo general

Analizar el impacto de la gestión administrativa en el compromiso laboral de la Importadora ILGA de la ciudad de Guayaquil.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar el grado de importancia de la gestión administrativa de la Importadora ILGA de la ciudad de Guayaquil.
- Identificar los niveles del compromiso laboral de la Importadora ILGA de la ciudad de Guayaquil.
- Analizar la Gestión Administrativa en la Importadora ILGA de la ciudad de Guayaquil y su influencia con el compromiso laboral.

CAPITULO II. MARCO TEORICO O REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

2.1.1. Marco Conceptual

Administración: “Proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados” (Luna González , 2014, pág. 333). “La administración también se puede definir como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboren o trabajen en grupos, y alcancen con eficiencia metas seleccionadas” (Sánchez Delgado , 2014, pág. 44).

Administración estratégica: Arthur A. Thompson, Jr. y A.J. Strickland, citado de (Torres Hernández , 2014) escriben que:

La administración estratégica es el proceso de creación de estrategias y de su puesta en práctica. Se refiere al proceso administrativo de crear una visión estratégica, establecer los objetivos y formular una estrategia, así como implantar y ejecutar dicha estrategia, y después con el transcurso del tiempo, iniciar cualquier ajuste correctivo en la visión, los objetivos, la estrategia o ejecución que parezcan adecuados. (pág. 37)

Por otro lado, Michael A. Hitt, citado del mismo autor, dentro de un contexto de competitividad y globalización, utiliza el concepto de administración estratégica en donde expresa que:

“El proceso de la administración estratégica es el conjunto de compromiso, decisiones y actos que una empresa necesita llevar a cabo para alcanzar la competitividad estratégica y obtener utilidades superiores al promedio” (Torres Hernández , 2014, pág. 37).

Gerente: “Es una persona responsable de dirigir las actividades que ayudan a las organizaciones para alcanzar sus metas. La medida de la eficiencia y la eficacia de un Gerente, es el grado en que determine y alcance los objetivos apropiados” (Montoya, 2014).

Planificación: Proceso mediante el cual las personas establecen ciertos pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Esta se debe realizar de forma metódica, estructura y organizada de una manera ampliada con diferentes actividades complementarias y pasos a seguir. (Riquelme, 2019)

Organización: Principio de especialización. El trabajo tiende a dividirse cada vez más en actividades concretas. El individuo reditúa mayor eficiencia, precisión y destreza al responsabilizarlo a una actividad más limitada y concreta. La especialización genera mayor creatividad e iniciativa. Principio de unidad de mando. Un subordinado recibirá órdenes de un solo jefe. Principio del equilibrio de autoridad-responsabilidad. Debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde a cada jefe dentro de los niveles de la organización. (Weihrich, 2017).

Dirección: La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad. Es de vital importancia ya que pone en marcha todos los lineamientos establecidos por la planeación y la organización, y por medio de estas se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional, su calidad refleja el logro de los objetivos organizacionales, y por conducto de la directriz se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione. (Ruiz Gomez, 2012)

Control interno: “Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado el logro de los objetivos administrativa” (Gaitán, 2015).

Gestión Administrativa: Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la

institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos. (Montoya, 2014)

Proceso administrativo: El proceso administrativo comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo, y hace referencia a los procesos de; Planeación, relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será futuro; Organización, que comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales; Dirección, que hace referencia a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación; Control, que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y organizaciones para el logro de sus objetivos. (Montoya, 2014)

Plan de mejoramiento: El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante. La principal contribución de esta metodología sería el establecer cinco diferentes niveles. (Villavicencio, 2017).

Productividad: Determina la capacidad de un sistema productivo para elaborar los productos requeridos y el grado en que los recursos empleados en el proceso productivo son aprovechados. Puede medirse en función del tiempo, en donde mientras menos tiempo se emplee en obtener un producto, podría considerarse este sistema más

productivo y viceversa. A su vez una mayor productividad resulta en mayor rentabilidad para la empresa. (Significados, 2019)

Gestión institucional: Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Fluidez de las acciones. La gestión institucional es de importancia porque sus fortalezas desarrollan un papel estratégico frente a las debilidades de la gestión tradicional. Al establecer una comparación entre el modelo de gestión tradicional y el modelo de gestión institucional moderna. (Gómez, 2010).

Compromiso laboral: Existe una relación directa entre el buen desempeño de las organizaciones y el compromiso de sus trabajadores. Algunos indicadores de falta de compromiso laboral están relacionados con la alta rotación, negligencias, actitudes poco proactivas, entre otras. Existen diversos tipos de compromiso relacionados con el puesto de trabajo, con los miembros de la empresa y con la organización. Existen diversas razones por las que evitamos comprometernos con los demás. (Gallardo, 2015).

Identidad laboral: Para entender la identidad laboral es necesario situarse en una perspectiva diferente a la de la identidad personal, puesto que la identidad laboral se construye en el marco de las acciones referidas al trabajo. En tal sentido, dado que la identidad laboral se construye como resultado de la interacción del individuo con contextos de trabajo, la perspectiva de la identidad social propuesta se constituye en un enfoque clave para el estudio de las identidades en contexto laborales. (Moreno M. A., 2018).

Satisfacción laboral: Actitud general de una persona hacia su empleo. Sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (Coulter, 2010).

Agotamiento emocional: Hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás debido al trabajo que se realiza. Es una de las tres dimensiones del síndrome de burnout. La disminución del desempeño laboral, que se acompaña con una sensación de impotencia, frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales. (Segura, 2014).

Autoestima: Un aspecto muy importante de la personalidad, del logro de la identidad y de la adaptación a la sociedad, es la autoestima; es decir el grado en que los individuos tienen sentimientos positivos o negativos acerca de sí mismos y de su propio valor. La autoestima está relacionada con muchas formas de conducta. Las personas con una autoestima elevada suelen reportar menos emociones agresivas, negativas y menos depresión que las personas con una autoestima baja. (Campos, 2012).

Carga mental: La carga mental está asociada a la fatiga que generalmente experimentan las personas que tienen una carga de trabajo principalmente mental, la cual suele acompañarse de unas exigencias físicas de sedentarismo postural, además de los requerimientos de tratamiento de información y de aplicación de funciones cognitivas en intensidad variable. Dichos trabajos parecen descansados y cómodos, lo

cual contrasta con las molestias y el cansancio que manifiestan quienes lo desempeñan.
(Aranguren Álvarez, 2014, pág. 11)

Carga de trabajo: Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Siendo está clasificada en carga externa (presión de trabajo) y carga interna (tensión de trabajo). Cuya relación depende de sus capacidades personales, en donde se destacan: la edad, el sexo, la formación recibida, la experiencia, las capacidades físicas y mentales, el estado de salud, la actitud, la formación, entre otras. (Sureda Martínez & Llorca Rubio, 2014, págs. 2 - 3)

2.1.2. Marco referencial sobre la problemática

2.1.2.1. Antecedentes investigativos

A continuación, se desarrollan varios proyectos de investigación que se reflejan como referencia:

De la Universidad Señor de Sipán, en la Facultad de Ciencias Empresariales, las Srtas. (Vásquez Gamonal & Yeny del Pilar, 2016), realizaron una tesis con el tema: “La Gestión Administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” en la que concluyeron que:

- Existe un promedio de 2, 84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes.

- En cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 74% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización.
- El 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios.
- El 64% se práctica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo.

(Vite, 2015), realizó un proyecto de investigación y desarrollo de Magíster, en Administración De Empresas con el título: “La Gestión Administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los ríos – sucursal Babahoyo”, en donde concluye que:

- En la Institución no existe un modelo idóneo para desarrollar los procesos administrativos adecuados para alcanzar satisfacción en el usuario.
- Al no estar definidas las actividades y responsabilidades de los actores de los procesos y existir continua rotación del personal en los directivos y empleados, el tiempo de involucramiento y productividad de los mismos se alarga.
- Existe escasa comunicación entre los departamentos, lo que provoca que cada uno trabaje individualmente y no en base a procesos.

(Burgos, 2015), realizó un proyecto de investigación y desarrollo para la obtención del título Ingeniero Comercial con el tema: “Gestión Administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia del reordenamiento de la oferta educativa en las instituciones públicas que ofertan educación inicial en los circuitos educativos del área urbana del cantón Babahoyo”, en donde el objetivo principal de esta tesis es analizar la gestión

administrativa que brinda el distrito educativo 12D01 de la Ciudad de Babahoyo, teniendo como finalidad identificar los elementos administrativos que están utilizando en el reordenamiento de la oferta educativa y asignación de cupos a educación inicial en las unidades educativas.

Se realizó un estudio de diagnóstico, aplicando encuestas tipo cuestionario analizando la gestión distrital, cuantificando servicio y atención a los usuarios, determinando la responsabilidad y el comportamiento que brindan a partir del análisis de las prácticas educativas vigentes y emergentes de quienes vienen atendiendo este nivel y del establecimiento de las competencias generales. Se utilizó un diseño de carácter no experimental de acuerdo al tipo de estudio observacional, descriptivo y relacional.

(Fiallos López & Contreras Chang, 2011), realizaron un proyecto de investigación y desarrollo para la obtención del título de Magister En Docencia Y Currículo con el tema; “La Gestión Administrativa y técnico pedagógica para fortalecer la calidad de la educación en el colegio nacional de Urdaneta”. El propósito de este trabajo es aplicar una adecuada Gestión Administrativa Técnico Pedagógica, para fortalecer la calidad de la educación en el colegio Nacional Urdaneta, el mismo que permite contribuir a la sociedad, con la formación de nuevos bachilleres capaces de desenvolverse como una fuerza laboral o emprender estudios superiores sin problemas, llegando a la conclusión que:

- Dentro de la planificación de la Institución, no participa el personal administrativo, docente y estudiantil.

- Se evidencia la falta de liderazgo por parte de las autoridades.
- No existe comunicación al momento de socializar las actividades planificadas por parte de la autoridad de esta Institución.

(Intriago, 2016), realizó un proyecto de investigación y desarrollo para la obtención del título de Licenciada En Ciencias De La Educación Mención En Secretariado Ejecutivo Bilingüe con el tema: “Gestión Administrativa en la Empresa ex. E imp. Manobal c Ltda. Y su incidencia en la imagen empresarial, cantón Quevedo provincia de los Ríos, año 2016”. Tiene como principal propósito conocer los procesos administrativos en todas las áreas de la empresa y cuál es la formación de la imagen empresarial.

Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que la calidad de servicio que brinda la empresa es muy buena, ágil y eficaz, esto proyecta una imagen institucional positiva entre sus integrantes, por tanto, se comprueba la hipótesis planteada en la investigación. El trabajo investigativo aportará a los dueños de la empresa y a su vez a los clientes de la misma, la confianza y crecimiento de la Empresa, mientras que a la parte Administrativa permitirá corregir las debilidades existentes.

2.1.2.2. Categorías de análisis

Gestión Administrativa.

La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr

resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. Es considerado además como el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Ortega, 2014)

Entre los propósitos de la Gestión Administrativa se mencionan:

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

¿Qué es la Gestión Humana?

“La gestión humana involucra procesos y actividades estratégicas que sirven como apoyo y soporte para la Dirección de la Organización”, a través del cual se establecen políticas, planes y programas en donde se puede seleccionar, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal de la organización a fin de potencializar el ser humano como factor fundamental de la ventaja competitiva de la organización y la generación

de valor en su interior” (Rivera Velasco , Guerrero Chicaiza , García Macías , & Jaramillo Mieleza , 2017)

Tres grandes enfoques del Pensamiento Administrativo

Es común encontrar que las distintas clasificaciones académicas que se realizan sobre escuelas o enfoques del Pensamiento Administrativo en el mundo, se refieran casi en forma exclusiva a lo que históricamente se ha producido y aplicado en Estados Unidos. Sin embargo, es posible identificar, por lo menos, tres grandes enfoques de la disciplina administrativa desde sus orígenes hasta hoy: estadounidense, inglés y franco-alemán. (Ortega, 2014)

La Administración en Estados Unidos, se ha enfocado históricamente hacia la gestión empresarial; de hecho, desde sus orígenes formales a comienzos del Siglo XX, el interés se ha centrado en la solución de problemas relacionados con la productividad de las actividades industriales. Desde este enfoque se ha ido fortaleciendo un énfasis que caracteriza una concepción de la práctica administrativa que se denomina Cultura Corporativa. (Ortega, 2014)

De gestión a cualquier referente que esté relacionado con el logro de la productividad, indistintamente de si es de tipo económico, psicológico, sociológico o antropológico. En Inglaterra, el enfoque de la Administración está basado en considerar a las organizaciones como sistemas socio-técnicos, debido a que los referentes científicos que mayor influencia han ejercido en su constitución, provienen de la Teoría y el Pensamiento de Sistemas. Este enfoque marca un énfasis por la modelación de los

sistemas, lo que resulta fundamental para el diseño, gestión y desarrollo de las organizaciones. La modelación tiene dos campos de aplicación que son diferentes y complementarios al mismo tiempo: los sistemas duros y los sistemas suaves. (Ortega, 2014)

Importancia de la administración

La administración es importante para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. Su importancia radica ya que reporta múltiples ventajas: “A través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo. De acuerdo con lo anterior, incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización. Propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado.” (Rivera Velasco , Guerrero Chicaiza , García Macías , & Jaramillo Mieleza , 2017)

Cuatro principios básicos de la gestión administrativa

Existe mucha literatura académica e informal que habla sobre los principios de la gestión administrativa o los pilares innegociables que rigen una buena gerencia, y si bien nadie se atrevería a afirmar que unos son más importantes que otros, ya que este tipo de tesis son un poco subjetivas, nosotros quisimos nombrar cuatro que a nuestro modo de ver son fundamentales. (Leal, 2018)

Planeación: La planeación es el cimiento del éxito empresarial; y aunque no se puede asegurar que es una garantía absoluta para conquistar el mercado, en la medida que responda a la realidad de la empresa, muy posiblemente contribuirá al crecimiento y eventual logro del más ambicioso de los propósitos. Es decir que de nada sirve redactar unos objetivos gigantes si no se cuenta con las herramientas, el personal, o la capacidad productiva para lograrlos; ya que incluso en el caso de que más clientes soliciten los productos o servicios de la organización, sino se puede responder a estos pedidos oportunamente y con calidad, la empresa va a perder más de lo que podría ganar. (Leal, 2018)

Orden: En la actualidad, en el mundo globalizado, complejo, versátil y guiado por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el que evolucionamos, el caos y la incertidumbre se encuentran presentes en cualquier área o nivel de la vida del ser humano, lo que lo obliga a encontrar nuevas estrategias para enfrentar los diferentes retos cotidianos. El término “caos” se refiere a una interconexión entre acontecimientos de la vida cotidiana que aparentemente suelen ser aleatorios y desordenados, pero dicho concepto en algunas ocasiones puede generar en nosotros una idea negativa, ya que representa una visión de desorden y en donde las cosas no funcionan bien, en un mundo en donde lo correcto y establecido es precisamente el orden. (Ramos, 2015).

Disciplina: La disciplina es la manera organizada y sistemática de realizar ciertas actividades encaminadas a cumplir un objetivo, por lo que intuitivamente podemos ver la relación de este precepto con los anteriores. De modo que, si en la empresa se diseña un plan con pasos ordenados, las personas involucradas deben respetarse de manera

estricta, pues de otra forma tampoco se pueden lograr los objetivos planteados. Si por disciplina se entiende, en el sentido más amplio, un clima y un conjunto de actitudes que suponga colaboración voluntaria y activa entre el empresario y sus trabajadores. (Botija, 2000)

Coherencia: Según la Real Academia de la Lengua Española, la coherencia es la “actitud lógica y consecuente con los principios que se profesan”, concepto pertinente en todos los ámbitos de la vida y, por supuesto, de la gestión empresarial. Este punto es importante al destacar que las responsabilidades y cargas laborales se deben delegar de manera racional para que las personas puedan cumplirlas a cabalidad. (Basto, 2016)

Además, con la coherencia también nos referimos a la manera en que los recursos, tanto materiales como humanos, se distribuyen al interior de una empresa, que debe ser hecho de manera funcional respecto a la productividad, pero también sensible con las necesidades de los trabajadores que, aunque productivos no deben ser vistos como máquinas, y solamente una empresa que se preocupe por ser coherente en cada uno de los aspectos que la rigen, puede lograrlo. (Basto, 2016)

Proceso Administrativo

El Proceso Administrativo, es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la admón. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. El proceso, se compone de dos fases, la mecánica y la dinámica. La mecánica, es la parte teórica de la admón., en la que se establece lo que debe de hacerse; es decir, se dirige siempre hacia el futuro. Y se divide en: Planificación y Organización. La fase

dinámica, se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social. Y se divide en: Control, Dirección. (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran , 2017)

La Planificación. - “Por lo general la planeación se entiende como un proceso de reflexión sobre el qué hacer para pasar de un presente conocido a un futuro deseado. El significado de esta recapitación se caracteriza por el deseo de orientar el curso de acción que ha de adoptarse con el fin de alcanzar la situación deseada. (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran , 2017)

La definición de la situación futura y la selección del curso de acción integra una secuencia de decisiones y eventos que, cuando se realizan de manera sistemática y ordenada, constituyen un ejercicio de planeación. Adoptar estas decisiones y actos, significa aceptar como tipo de organización el esquema más racional para definir y concertar el futuro deseable. Ello implica el uso del conocimiento objetivo disponible que permita la orientación de decisiones sobre el futuro del quehacer institucional.” (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran , 2017)

La Organización. - “Asignar tareas, recursos y responsabilidades. Establecer una estructura de relaciones de modo que los empleados puedan interactuar y cooperar para alcanzar las metas organizativas. Se agrupa a las personas en departamentos y, después se coordinan todas las partes. El resultado de organizar es la creación de una estructura organizativa, siendo el organigrama su representación gráfica.” (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran , 2017)

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Si bien, todos tenemos una idea básica acerca de lo que significa el término organización, no siempre podemos definirlo adecuadamente. Sin embargo, en el contexto empresarial es importante tener una idea cabal acerca de lo que significa este término para poder referirnos con propiedad. (Ivancevich, 2015)

La Dirección. - “Es un proceso (o método) de coordinar propósitos y personas para lograr un objetivo predeterminado.”

“La Dirección es un proceso dinámico, fundamentalmente social, puesto que incluye en su misma esencia las interrelaciones entre los seres humanos que, en los diversos niveles de la organización, desempeñan las múltiples funciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. Es, pues y solamente a través del esfuerzo humano, que los demás recursos resultan útiles para cubrir las necesidades y aspiraciones de las sociedades humanas contemporáneas.” (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran , 2017)

Es el elemento más dinámico del proceso administrativo que implica la responsabilidad que tiene todo jefe de dirigir, conducir, motivar, ordenar e impulsar al personal subordinado, a la mejor realización de sus funciones, con el máximo de eficiencia y colaboración. (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran , 2017)

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la

dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización. (Taylor, 2016)

El Control. - El control es la medición y corrección del desempeño a fin de asegurarse de que se cumple con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos.

El Control, “es la función que evalúa las actividades periódicamente para comparar el desempeño de las distintas áreas de la empresa en relación con las metas y normas planificadas previamente y de esta manera establecer una retroalimentación que permita modificar y corregir los rumbos de las acciones, siempre teniendo como norte el logro de los objetivos económicos que necesita la organización. (Ramírez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran , 2017)

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas. (Weihrich, 2017)

La gestión por procesos

Durante muchos años, el diseño estructural de las empresas, no había evolucionado con relación a los requerimientos del enfoque organizacional. Se define ahora un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se

puede aplicar un modelo de gestión denominado “Gestión basada en los Procesos Bajo”. (Mallar, 2010)

La estructura organizativa vertical clásica, eficiente a nivel de Funciones, se orienta hacia estructuras de tipo horizontal, se sostiene que no hay contraposición entre modelos, y que cada empresa debe buscar su equilibrio en función de sus propias necesidades y posibilidades. Así el modelo de Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización. (Mallar, 2010).

La comunicación

Toda empresa subsiste gracias a la comunicación. A las personas integrantes del sistema empresarial se les emplea, se les adiestra y dirige, al igual que a las distintas secciones y las maquinas utilizadas, que para ser manejadas necesitan maniobrase. Todo ello se lo realiza por la intervención de un proceso de comunicación, el cual se extiende a los probables clientes, que han de ser localizados, convencidos y persuadidos de comprar determinados productos y utilizar unos servicios concretos. (Baldwin, 2010)

Es aconsejable cuidar el rigor y claridad de la información emitida, de seleccionar los medios de comunicación más adecuados a los objetivos requeridos e incluso de la recolección de datos que den a conocer las relaciones del público, y aspectos de la población, útiles para la toma de decisiones posteriores y dirigir mejor el sistema. Igualmente, no debe descuidarse el proceso de información en la empresa. (Baldwin, 2010)

Toma de decisiones

La práctica continuada va señalando cuáles pueden llegar a ser las mejores decisiones adoptadas y cuales, en el pasado, han sido contraproducentes. Es evidente que es lo mismo decidir algo en una pequeña empresa que en otra que sea una vasta organización. De cualquier forma, la toma de decisiones se torna difícil cuando el director se encuentra frente a una situación infrecuente o problema único que nunca ha resuelto anteriormente. (Baldwin, 2010)

Administración de Recursos Humanos

Las personas emplean la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en una organización. Las personas nacen, crecen, se educan, trabajan y se divierten dentro de organizaciones, las cuales determinan que los individuos dependan cada vez más de las actividades en grupo. Si bien las personas conforman las instituciones, éstas constituyen para aquéllas un medio de lograr sus objetivos personales, que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual. (Peña, 2013)

La administración de recursos humanos, no existiría si no hubiera organizaciones y personas que actúen en ellas. Se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones. Las organizaciones, los grupos y las personas son clases de sistemas abiertos que interactúan de forma permanente con sus respectivos ambientes. El sistema abierto muestra las acciones y las interacciones de un organismo vivo dentro del ambiente que lo rodea. (Peña, 2013)

Importancia de la motivación laboral, clima organizacional y satisfacción laboral

Se ha considerado la importancia de la salud mental en el contexto laboral, ya que esta influye directamente en las conductas y comportamientos del individuo. La psicología del trabajo busca preparar a los trabajadores por medio de la motivación, para que puedan mejorar sus aptitudes y fortalecer sus habilidades, mejorando así su motivación, desempeño y relaciones interpersonales. (Rivera Porras, Hernández Lalinde, Forgiony Santos, Bonilla Cruz, & Rozo Sánchez, 2018)

Debido a que actualmente son más las exigencias presentes en el medio, lo que ocasiona diversos cambios en el ámbito socio laboral como la fragmentación y difusión del trabajo, la descentralización de la producción y el aumento del individualismo pues las empresas tienden a enfatizar en las ventajas competitivas, orientándolas al mercado, reduciendo todo a una realidad económica de oferta, demanda, competencia y eficiencia. Estos cambios tienden a influir de manera directa en la vida cotidiana de los individuos, afectando de manera significativa las actividades de la vida diaria, las relaciones y los valores sociales. (Rivera Porras, Hernández Lalinde, Forgiony Santos, Bonilla Cruz, & Rozo Sánchez, 2018)

Clima organizacional y relaciones interpersonales

El ambiente laboral se ha convertido en un fenómeno complejo el cual no es ajeno a la calidad de vida en el trabajo, debido a que este influye directa o indirectamente en la misma, pues son elementos interrelacionados y que contribuyen al desarrollo

organizacional. (Rivera Porras, Hernández Lalinde, Forgiony Santos, Bonilla Cruz, & Rozo Sánchez, 2018)

Diversos factores como el desempleo, la globalización y la disminución de la cobertura de las empresas, contribuyen a la creación de un ambiente laboral muy complejo, impactando en la salud de los trabajadores. En consecuencia, a esto, el ambiente laboral tiende a influir sobre la conducta, la satisfacción y la productividad de las personas, y se relaciona con el saber hacer, la manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa y con la tarea. (Rivera Porras, Hernández Lalinde, Forgiony Santos, Bonilla Cruz, & Rozo Sánchez, 2018)

La mejora del clima organizacional es fundamental en todas las organizaciones que buscan un mejor ambiente laboral, ya que este es definido como una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización, experimentado por sus miembros, y que influye en la conducta de los mismos. (Rivera Porras, Hernández Lalinde, Forgiony Santos, Bonilla Cruz, & Rozo Sánchez, 2018)

Su conocimiento permite orientar cambios en el comportamiento de los miembros y en la estructura organizacional, estos son verificables internamente en términos de rotación del personal, relaciones interpersonales formales e informales, estilos de dirección, comunicaciones, tratamiento de conflictos, solución de problemas y participación en las decisiones, entre otros. No monitorear este clima puede acarrear que los empleados abandonen la institución, debido a que se presentan dificultades que puedan generar un ambiente tenso. (Rivera Porras, Hernández Lalinde, Forgiony Santos, Bonilla Cruz, & Rozo Sánchez, 2018)

Importancia del Clima Organizacional

El clima organizacional es un compendio de factores que en conjunto nos determinan o definen una organización de manera global en su interior, a su vez para determinarla se deben tener en cuenta una serie de componentes que en su totalidad influyen en el clima organización y definen características propias de la organización; entre ellos se encuentra su estructura física, espacios, instalaciones, equipos, decoración y ambientación del sitio de trabajo. (Guzmán, 2016)

De igual forma se tienen en cuenta la parte social o llamado en la actualidad componente de bienestar, en el que se evidencia la forma y tratos a los colaboradores, campañas de compañerismos e integraciones, mejores prácticas de comunicación y hasta el trato o manejo a la resolución de conflictos entre compañeros y/o departamentos; otro de los factores que influyen de manera importante son los denominados garantías laborales o estabilidad laboral que se miden o evalúan desde el punto de vista del nivel de rotación del personal, indicadores de ausentismo, niveles de productividad entre otros. (Guzmán, 2016)

Compromiso laboral

El compromiso laboral no se puede estudiar en una organización particular sin tener en cuenta los factores contextuales y discursivos que están permeando a las empresas. Por eso, resulta importante abordar factores como la Globalización, el Neoliberalismo y

los cambios en el significado del trabajo, así como el concepto de cultura organizacional.

El término "globalización" comenzó a popularizarse a partir de los años sesenta al reconocerse el acercamiento entre las diferentes naciones a través de las transformaciones comunicacionales y tecnológicas, para conformar una comunidad mundial .La globalización, como proceso de integración entre diferentes sectores de la sociedad, ha generado la caída de barreras aduaneras, la formación de bloques económicos, el incremento en la velocidad de las comunicaciones, los cambios tecnológicos y el flujo de capitales internacionales. (Gallardo, 2015)

Compromiso como lealtad de los trabajadores hacia la organización.

La lealtad organizacional es una actitud de profundo compromiso de los empleados con la empresa y se manifiesta en las cosas a las que los subordinados están dispuestos a renunciar o a hacer con sacrificio por el bien de la organización. En los comités de dirección de las empresas es frecuente dedicar tiempo a debatir cómo aumentar la lealtad de los empleados hacia la empresa. A menudo algunos índices como rotación del personal, clima organizacional y satisfacción de los empleados son considerados como factores clave para aumentar la lealtad. (Moreno A. , 2014)

Satisfacción Laboral.

Por lo que se refiere al concepto de satisfacción laboral, comentar que en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones no siempre aparece clara la diferenciación entre el clima y satisfacción laboral. En algunos casos emplean como

sinónimo o bien, se incluye la satisfacción laboral como una de las dimensiones del clima. (Martínez, 2016)

El clima se refiere a percepciones descriptiva del entorno laboral de la organización y la satisfacción laboral se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales. Un buen clima laboral redundará en una mayor satisfacción en el trabajo, y a su vez la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, el avistamiento y la rotación. (Martínez, 2016)

La satisfacción laboral del empleado se basa en un conjunto de actitudes que tiene ante el trabajo. Se la define como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo tanto como los factores concretos y la vida en general. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo depende de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro de su trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos. (Campos, 2012)

Compromiso como eficiencia

Una persona demuestra estar comprometida cuando produce resultados concretos y contribuye al progreso de la organización:

Y que los resultados sean los que la compañía espera y sirvan para su posicionamiento. Con los resultados, con los resultados que cada uno entrega en su gestión. En esta medida, este repertorio se asocia con mayores exigencias en el cumplimiento de las funciones y de los resultados. Hacer las tareas que me designen

bien, no sólo quedarme con lo que me toca hacer sino hacer más de lo que pueda. Aportar ideas que puedan ayudar a mejorar los procesos, la proyección ante los clientes, todo lo que nos pueda ayudar a avanzar; no sólo limitarme a mis tareas, sino lo que pueda ver que se pueda mejorar también. (Moreno A. , 2014)

Determinantes de la satisfacción laboral.

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. (Gallardo, 2015)

Satisfacción laboral y clima organizacional

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional, y por ende se dará a conocer una definición básica y así entender su relación. Clima Laboral “conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Es decir, es la forma en que el empleado percibe el ambiente que les rodea. (Clerc, 2006).

El clima se refiere a las características del terreno de trabajo, estas son observadas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan consecuencias en el comportamiento laboral. La satisfacción laboral es de suma importancia para la persona ya que ayuda a desarrollarse en sus habilidades, conocimientos, da un enfoque positivo de salud en el trabajo y apoya a todos los proyectos de las empresas, para el equipo de trabajo y los compañeros; en ello contribuye un clima positivo, aumenta el trabajo en equipo, y sobre todo ayuda motivar para tener mejores relaciones entre los compañeros basadas en la confianza. (Clerc, 2006).

Desempeño organizacional

Al revisar diferentes autores que abordan el tema del desempeño organizacional, de forma recurrente se encuentran referenciando rendimiento como tal, para referirse a los resultados que genera la dinámica de una organización y que se constituyen en la razón de ser de las mismas; el tema de desempeño va más allá de los datos exclusivamente financieros, la calidad, la satisfacción de los clientes, la innovación, las cuotas de mercado y la medición de impacto en la sociedad, entre otras; reflejan de forma más integral el desempeño de la organización. (Pérez Zapata & Cortés Ramírez, 2009)

Muchos de los resultados obtenidos por una organización en un momento dado, no son los inicialmente previstos, o la organización no tiene control sobre éstos, por ello el desempeño debe ser revisado con mayor atención en función de dimensionar cuáles son

los resultados obtenidos por la dinámica de una organización. (Pérez Zapata & Cortés Ramírez, 2009)

El término desempeño algunas veces definido como un cumplimiento, ejecución o logro, que denota un resultado cuantificado o una serie de resultados obtenidos. Dentro de un contexto organizacional, argumenta que el desempeño es definido como un “cumplimiento que es valorado.” (Pérez Zapata & Cortés Ramírez, 2009)

Relación de aprendizaje y desempeño organizacional

El aprendizaje organizacional, conjuntamente con la innovación y la cultura organizacional, han sido considerados una competencia distintiva que se constituye en fuente potencial para desarrollar ventaja competitiva sostenida en las empresas. (Pérez Zapata & Cortés Ramírez, 2009)

El aprendizaje dentro de las organizaciones ha sido una característica de la firma, que ha desempeñado un papel central en las capacidades dinámicas y en la forma como las organizaciones construyen, complementan y organizan el conocimiento y las rutinas alrededor de sus actividades. Desde las primeras reflexiones, dadas en los años sesenta, el aprendizaje se ha abordado desde una perspectiva organizacional, en que se vinculan a diversos aspectos de la gestión empresarial (como la cultura, el liderazgo o la estrategia), así como el conocimiento y su gestión. (Pérez Zapata & Cortés Ramírez, 2009)

El aprendizaje organizacional involucra a los individuos, a los grupos y a la organización en un proceso dinámico que se define a través de la interacción social; de allí la dificultad para observarlo. Entonces, esto se hace posible sólo a través de las construcciones compartidas; este constructo es catalogado como multidimensional. (Pérez Zapata & Cortés Ramírez, 2009)

2.1.3. Postura teórica

El trabajo asume la postura teórica de Henry Fayol, el método administrativo de FAYOL, se centra básicamente en tres importantes aspectos: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que orienten a la función administrativa. Toda empresa necesita aplicar una metodología en sus actos, y el proceso administrativo es sin duda esa metodología que se exige para la solución de los problemas que surgen en cualquier organización. Así la función administrativa es el elemento esencial para el logro de resultados con la máxima eficiencia y su acción recae sobre el cuerpo social de la empresa, es decir, sobre los individuos que la componen. (Barco, Hilda Leonor Cabezas, 2015)

Otro teórico que aporta al estudio es George Terry quien explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear (implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas) organizar proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización) ejecutar (dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales) y

controlar(proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificada), el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que conduce hacia las metas establecidas, para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Barco, Hilda Leonor Cabezas, 2015)

2.2. Hipótesis

H₀: La gestión administrativa no afecta al compromiso laboral en la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.

H₁: La gestión administrativa afecta al compromiso laboral en la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.

2.2.1 Variables

Independiente: Gestión Administrativa

Dependiente: Compromiso Laboral

2.2.2. Operacionalización de variables

Hipótesis	Variables	Conceptualización	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La gestión administrativa afecta al compromiso laboral en la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.	Gestión administrativa.	Acciones que se orientan al cumplimiento de los objetivos organizacionales con la aplicación del proceso administrativo.	Planear Organizar Dirección Controlar	¿Se cumple la actividad de supervisión de los gestores administrativos? ¿La gestión administrativa de la Importadora organiza capacitaciones de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados? ¿Es evaluado el desempeño de los diferentes departamentos acorde con la meta institucional establecida?	Encuestas y entrevista.
	Compromiso laboral.	Relación que tiene un empleado con la empresa en donde aplica todos sus conocimientos con eficiencia y eficacia para el desarrollo de las actividades encaminadas a las metas y objetivos planteados.	Relaciones interpersonales Productividad laboral Clima organizacional	¿En las áreas comunes hay un ambiente seguro y agradable? ¿Existe predisposición para resolver los problemas dentro de la organización?	

Tabla 1: Operacionalización de las variables.

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1.Resultados obtenidos de la investigación

3.1.2. Pruebas estadísticas aplicadas

1. Verificación de hipótesis

Ho: La gestión administrativa no afecta al compromiso laboral en la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.

H1: La gestión administrativa afecta al compromiso laboral en la importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.

2. Selección del nivel de significación: Se usará el nivel α del 0.05 que corresponde al 95%.

3. Descripción de la población: Se aplicó una encuesta a 66 funcionarios correspondiente a la muestra realizada.

4. Especificaciones del estadístico: Referente a la tabla de contingencia se usará el chi cuadrado.

$$x^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

x^2 = Chi cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

5. Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo

Se determinó el grado de libertad para poder identificar las regiones lo cual este arroja que existen 5 filas y 5 columnas.

$$GI = (f - 1) (c - 1)$$

$$GI = (5 - 1) (5 - 1)$$

$$GI = 4 \times 4$$

$$GI = 16 \text{ R//.}$$

Con un nivel $\alpha = 0.05$ y los 16 grados de libertad obtenemos 26.296 que se representa en la tabla del chi cuadrado. Por otra parte, si el chi cuadrado que representa la tabla es mayor al chi cuadrado calculado se rechaza la hipótesis alternativa caso contrario se rechazaría la hipótesis nula.

6. Recolección de datos y cálculos estadísticos

FRECUENCIA OBSERVADA

Tabla 2: Frecuencias observadas.

Categorí	Preg 1	Preg 3	Preg 4	Preg 7	Preg 10	TOTAL
a Siempre	9	12	1	15	13	50
Casi Siempre	10	15	12	20	15	72
A veces Pocas	22	36	40	23	30	151
Veces	15	2	10	6	5	38
Nunca	10	1	3	2	3	19
TOTAL	66	66	66	66	66	330

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo.

FRECUENCIA ESPERADA

Tabla 3: Frecuencia esperada.

Categorí a	Preg 1	Preg 3	Preg 4	Preg 7	Preg 10	TOTA L
Siempre Casi	10	10	10	10	10	50
Siempre	14,4	14,4	14,4	14,4	14,4	72
A veces	30,2	30,2	30,2	30,2	30,2	151
Pocas						
Veces	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6	38
Nunca	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	19
TOTAL	66	66	66	66	66	330

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo

Tabla 4: Cálculo de chi cuadrado manual.

CALCULO MANUAL		
F o	Fe	$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$
9	10,0	0,10
1		
2	10,0	0,40
1	10,0	8,10
1		
5	10,0	2,50
1		
3	10,0	0,90
1		
0	14,4	1,34
1		
5	14,4	0,03
1		
2	14,4	0,40
2		
0	14,4	2,18
1		
5	14,4	0,03
2		
2	30,2	2,23
3		
6	30,2	1,11
4		
0	30,2	3,18
2		
3	30,2	1,72
3		
0	30,2	0,00
1	7,60	7,21

5		
2	7,60	4,13
1		
0	7,60	0,76
6	7,60	0,34
5	7,60	0,89
1		
0	3,80	10,12
1	3,80	2,06
3	3,80	0,17
2	3,80	0,85
3	3,80	0,17
TOTA		
	L	50,89

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo.

7. Decisión

Con 16 grados de libertad y un nivel del 0.05 se obtiene en la tabla un chi cuadrado de 26.296 y al calcular el chi cuadrado un valor del 50.895 el cual se encuentra fuera de la región de aceptación por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa en donde dice que:

La gestión administrativa afecta al compromiso laboral en la importadora Lino Gamboa (ILGA), por lo que es necesario utilizar de forma adecuada esta herramienta administrativa para que contribuya al fortalecimiento del compromiso y productividad laboral.

3.1.3. Análisis e interpretación de datos

**ENCUESTA REALIZADA A LOS COLABORADORES DE LA
IMPORTADORA LINO GAMBOA (ILGA) DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

1. ¿Se cumplen los programas de gestión administrativa en el tiempo establecido?

Tabla 5: ¿Se cumplen los programas de gestión administrativa en el tiempo establecido?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	14%
Casi siempre	10	15%
A veces	22	33%
Pocas veces	15	23%
Nunca	10	15%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo.



Figura 1: ¿Se cumplen los programas de gestión administrativa en el tiempo establecido?

Análisis:

El 33% de las personas encuestadas respondieron a veces, debido a que los programas de gestión administrativa no se cumplen de acuerdo con el tiempo que se ha estipulado, seguido del 23% pocas veces, el 15% casi siempre, 15% nunca y el 14% siempre. En lo que se puede observar que existe una ineficiencia de la gestión administrativa en cuanto al tiempo en que demora realizar cada una de las actividades para lograr dar un buen servicio al cliente.

2. ¿Los servicios que ofrece la empresa son atendidos en el menor tiempo posible?

Tabla 6: ¿Los servicios que ofrece la empresa son atendidos en el menor tiempo posible?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	30%
Casi siempre	33	50%
A veces	5	8%
Pocas veces	3	4%
Nunca	5	8%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo



Figura 2: ¿Los servicios que ofrece la empresa son atendidos en el menor tiempo posible?

Análisis:

El 50% de las personas encuestadas dieron una respuesta de que casi siempre son atendidos los servicios que presta la importadora en un tiempo considerado, seguido del 30% de las personas que respondieron siempre, el 8% respondieron a veces, el 8% nunca y el 4% pocas veces, se concluye que los servicios que ofrece la organización si son atendidos casi siempre lo que se encuentra en un nivel de satisfacción equilibrado pero dando a entender que existe alguna pequeña inconformidad por parte de los usuarios.

3. ¿Existe predisposición para resolver los problemas?

Tabla 7: ¿Existe predisposición para resolver los problemas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	18%
Casi siempre	15	23%
A veces	36	55%
Pocas veces	2	3%
Nunca	1	1%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo.



Figura 3: ¿Existe predisposición para resolver los problemas?

Análisis:

El 55% de los colaboradores encuestados respondieron que a veces las personas dentro de la organización tienen la iniciativa para poder solucionar los problemas que se presenta, seguido del 23% casi siempre, el 18% siempre, el 3% pocas veces y el 1% nunca, se concluye que los colaboradores no tienen la iniciativa para darle solución a los problemas que se presentan lo cual se ve afectado directamente al rendimiento laboral de la organización.

4. ¿Es evaluado el desempeño de los diferentes departamentos acorde con la meta institucional establecida?

Tabla 8: ¿Es evaluado el desempeño de los diferentes departamentos acorde con la

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	1%
Casi siempre	12	18%
A veces	40	61%
Pocas veces	10	15%
Nunca	3	5%
TOTAL	66	100%

meta institucional establecida?

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo.



Figura 4: ¿Es evaluado el desempeño de los diferentes departamentos acorde con la meta institucional establecida?

Análisis:

El 61% de los colaboradores encuestados respondieron a veces, seguido del 18% casi siempre, el 15% pocas veces, el 5% nunca y el 1% siempre, concluyendo que el desempeño dentro de la organización no es evaluado por lo que afecta al cumplimiento de actividades y los objetivos establecidos.

5. ¿La comprensión de necesidades específicas es efectiva?

Tabla 9: ¿La comprensión de necesidades específicas es efectiva?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	24%
Casi siempre	20	30%
A veces	20	30%
Pocas veces	5	8%
Nunca	5	8%
TOTAL	66	100%

Elaborado: Joselin Onofre Martillo.



Figura 5: ¿La comprensión de necesidades específicas es efectiva?

Análisis:

El 30% de los encuestados respondieron a veces existe la comprensión de las necesidades específicas, seguido del 30% casi siempre, el 24% siempre, el 8% pocas veces y por último el 8% nunca, concluyendo que existe una inadecuada gestión por parte de los administrativos al momento de presentarse alguna necesidad o requerimiento por parte de los colaboradores.

6. ¿Se cuenta con un buzón de sugerencias para contar con una retroalimentación por parte del cliente?

Tabla 10: ¿Se cuenta con un buzón de sugerencias para contar con una retroalimentación por parte del cliente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	6%
No	62	94%
TOTAL	66	100%

Elaborado: Joselin Onofre Martillo.

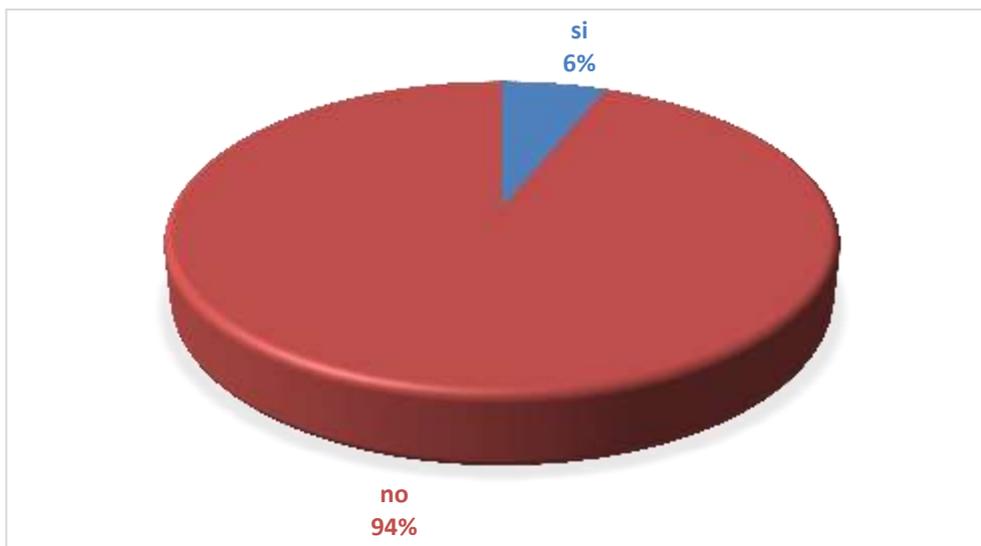


Figura 6: ¿Se cuenta con un buzón de sugerencias para contar con una retroalimentación por parte del cliente?

Análisis:

El 94% de los colaboradores respondieron no y el 6% restante respondió que si a lo que se concluye que no hay un buzón de sugerencias en donde los clientes puedan dejar sus opiniones en cuanto al servicio que ofrece la empresa.

7. ¿En las áreas comunes hay un ambiente seguro y agradable?

Tabla 11: ¿En las áreas comunes hay un ambiente seguro y agradable?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agradable	15	23%
Cómodo	20	30%
Regular	23	35%
Incómodo	6	9%
Desagradable	2	3%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo.

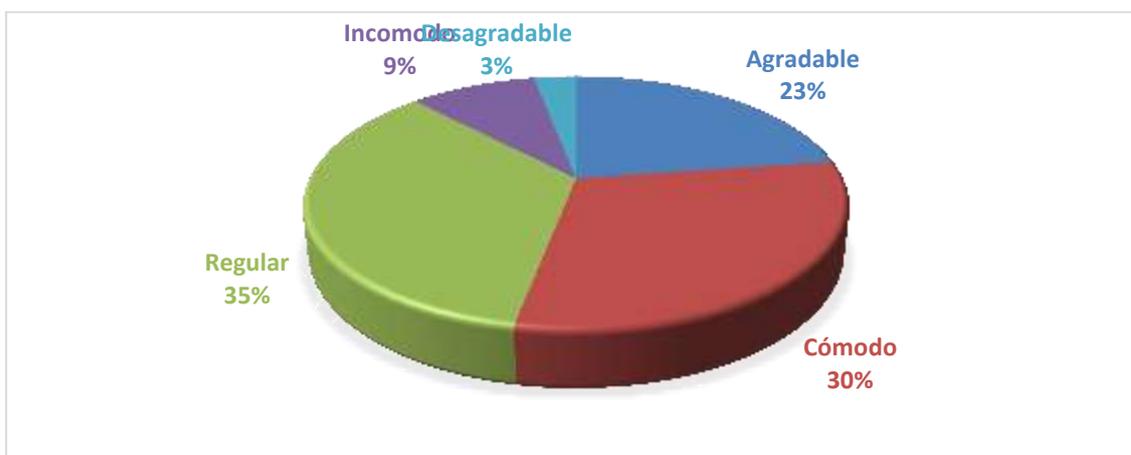


Figura 7: ¿En las áreas comunes hay un ambiente seguro y agradable?

Análisis:

El 35% de las personas encuestadas respondieron regular, el 30% cómodo, seguido por un 23% agradable, el 9% incomodo y el 3% desagradable lo que hace referencia que el ambiente laboral se encuentra en un nivel bajo lo que está perjudicando las relaciones interpersonales.

8. ¿El personal siempre está atento para dar respuesta oportuna ante inconvenientes?

Tabla 12: ¿El personal siempre está atento para dar respuesta oportuna ante inconvenientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	26	49%
Casi siempre	29	44%
A veces	3	5%
Pocas veces	4	6%

Nunca	4	6%
TOTAL	66	100%

Elaborado: Joselin Onofre Martillo



Figura 8: ¿El personal siempre está atento para dar respuesta oportuna ante inconvenientes?

Análisis:

El 44% de los colaboradores respondieron casi siempre se da una respuesta oportuna ante algún inconveniente, el 39% siempre, el 6% pocas veces, el otro 6% nunca, el 5% a veces, llegando a la conclusión de que si existe una respuesta ante cualquier problema que se presente.

9. ¿Conoce usted si los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?

Tabla 13: ¿Conoce usted si los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	58	12%
No	8	88%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo

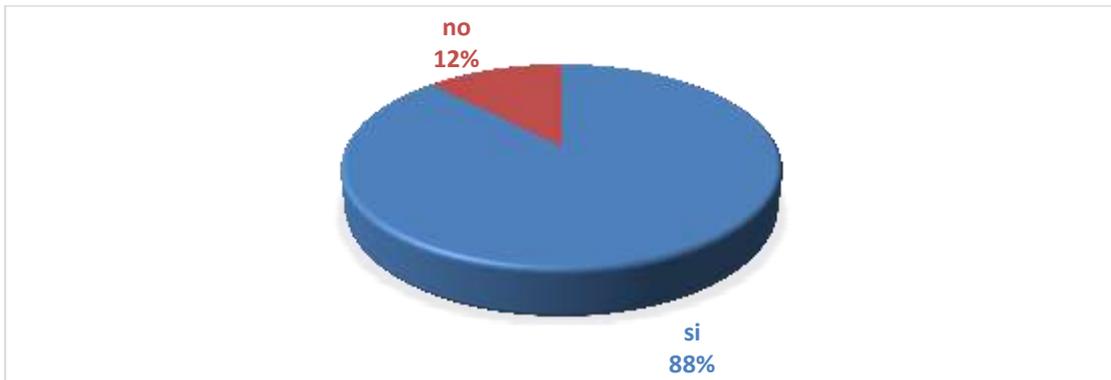


Figura 9: ¿Conoce usted si los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?

Análisis:

El 88% de las personas encuestadas respondieron si y el 12% restante respondieron que no, lo cual hace referencia que los directivos si cuentan con un nivel profesional en administración.

10. ¿La gestión administrativa de la Importadora organiza eventos de capacitación de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados?

Tabla 14: ¿La gestión administrativa de la Importadora organiza eventos de capacitación de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	13	20%
Casi siempre	15	23%

A veces	30	45%
Pocas veces	5	8%
Nunca	3	4%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo



Figura 10: ¿La gestión administrativa de la Importadora organiza eventos de capacitación de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados?

Análisis:

El 45% de las personas encuestadas respondieron a veces se realizan capacitaciones al personal laboral, el 23% casi siempre, el 20% siempre, el 8% pocas veces y el 4% nunca, concluyendo que hay un nivel bajo de capacitación al personal laboral por lo cual se verá reflejado en la eficiencia del desempeño y cumplimiento de las actividades laborales.

ENTREVISTA REALIZADA A DIRECTIVO DE LA IMPORTADORA LINO GAMBOA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

1. ¿Realiza la empresa un proceso de reclutamiento y selección de personal?

Si, se cuenta con un servicio de una empresa que se encarga del reclutamiento y selección del personal.

2. ¿Cuenta la empresa con un manual de reclutamiento y selección de personal, y un manual de descripción de puestos y funciones de trabajo?

Si, mediante estos manuales se logra establecer a cada uno de los colaboradores las diferentes actividades en base a su lugar de trabajo.

3. ¿Se aplican evaluaciones para ocupar las vacantes?

Si, dentro del proceso de selección si se implantan estas evaluaciones para saber cuáles son las personas idóneas para el puesto de trabajo.

4. ¿Las metas establecidas son claramente definidas?

Dentro de la importadora las metas que tenemos si son claramente definidas, está más que claro que de ahí parte el camino al rendimiento que queremos alcanzar como empresa.

5. ¿Existe métodos de mejoramiento para la productividad laboral?

Cada trabajador tiene la responsabilidad de cumplir con las actividades que se les asigna.

6. ¿Tiene conocimientos sobre las políticas y normas establecidas?

Si, en base a esas políticas direcciono al personal para que contribuyan con el cumplimiento de las metas.

7. ¿Con que frecuencia usted evalúa el desempeño laboral a sus empleados?

Normalmente no se evalúa el desempeño laboral, solo se supervisa a que cumplan con su trabajo.

8. ¿Existen mecanismos que impulsen al personal a ser parte de las metas y objetivos de la empresa?

Si, la facilidad en la negociación y cierre de venta.

9. ¿Se premia el esfuerzo laboral dentro de la empresa?

Se reconoce las comisiones de acuerdo a cada venta que ellos realicen.

3.2. Conclusiones específicas y generales

3.2.1. Especificas

Los resultados reflejan que existen falencias en la gestión administrativa debido a que no organizan eventos de capacitación y motivación a los funcionarios para que puedan mejorar sus habilidades y conocimientos que se complementan con elevar los niveles de desempeño laboral de la organización.

No se evalúa el desempeño de los diferentes departamentos conforme a las metas institucionales establecidas por lo que se está obteniendo resultados negativos en el cumplimiento de las actividades y en el compromiso laboral para el cumplimiento de objetivos.

Los gestores administrativos realizan una inadecuada supervisión al personal laboral lo cual está perjudicando al cumplimiento de las diferentes actividades en las áreas departamentales de la empresa lo que se ve reflejado en la ineficiente productividad laboral.

3.2.2. Generales

Dentro de la Importadora Lino Gamboa (ILGA) existe un inadecuado funcionamiento por parte de los gestores administrativos, debido a que los funcionarios no están respondiendo de una manera eficiente como realmente se requiere dentro de dicha organización, lo que afecta la productividad y cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

No se invierte en un plan de mejora para el desempeño de las actividades que se requieren realizar y no se tiene una adecuada implementación de las políticas y normativas dentro de la organización.

3.3. Recomendaciones específicas y generales

3.3.1. Específicas

Implementar nuevos liderazgos organizacionales que ayuden a guiar y motivar en el desarrollo de sus actividades acorde a las metas establecidas en la institución cuyo

compromiso esté enfocado en la gestión administrativa de la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.

Optimizar la eficiencia y eficacia de los trabajadores en donde se vea reflejado el desarrollo y cumplimiento de las actividades que se requieren realizar dentro de la empresa mediante charla motivacionales por parte de los directivos institucionales.

Plantear un plan de mejora para la gestión administrativa relacionando con el talento humano de la empresa que contribuya a aumentar los niveles de compromiso y productividad laboral.

3.3.2. Generales

Desarrollar una estrategia que contribuya con la mejora de la supervisión administrativa y a su vez fortalecer el compromiso laboral de los directivos y funcionarios.

CAPITULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4.1. Propuesta de aplicación de resultados

4.1.1. Alternativa obtenida

Plan piloto de liderazgo, capacitación y motivación para incrementar los niveles de compromiso y productividad laboral de los colaboradores de la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.

4.1.2. Alcance de la alternativa

Al momento de implantar un plan piloto, implica fortalecer las actividades relacionadas con la dinámica organizacional, poniendo en marcha el funcionamiento los procesos administrativos de la importadora Lino Gamboa (ILGA) en donde se desarrollen de una forma eficiente, garantizando un alto nivel de compromiso y satisfacción laboral.

Estos son factores importantes para obtener un adecuado clima organizacional por lo cual, si un colaborador se encuentra satisfecho en su área de trabajo contribuirá con la mejora de las actividades y servicios.

Los planes de mejora proponen un cambio en las actitudes de cada uno de los colaboradores dentro de la institución y a su vez, este debe incentivar la reestructuración que requieren los procesos. Dentro de la importadora ILGA el enfoque de los planes de mejora se han direccionado a programas de atención al cliente, facturación electrónica, declaraciones al SRI.

El plan de mejoramiento que se implementará en la Importadora ILGA se basa en un plan piloto de liderazgo, capacitación y motivación que consisten básicamente en talleres, capacitaciones y charlas en donde los encargados del evento expresaran todos

sus conocimientos en base a los temas relacionados con la problemática de la investigación propuesta.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

4.1.3.1. Antecedentes

En la importadora Lino Gamboa (ILGA) perteneciente a la ciudad de Guayaquil, dentro del talento humano de la empresa se es necesaria la implementación de talleres, charlas y capacitaciones, debido a que existe una inadecuada gestión administrativa y no se evidencia resultados acordes a las políticas de la empresa, que por su parte genera ineficiencia en las actividades que desempeñan cada uno de los colaboradores y de una u otra manera afecta a la productividad de la misma.

El desempeño de los colaboradores en las diferentes áreas se ve afectado por la falta de compromiso y cumplimiento de las normativas establecidas por la institución, de tal manera que influye a que las actividades desempeñadas en distintas áreas no se cumplen de forma eficiente, lo que se ve reflejado en los bajos niveles de productividad laboral.

4.1.3.2. Justificación

En la presente investigación se pretende implementar un plan piloto relacionados a la gestión administrativa en función al compromiso laboral en la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.

En respuesta a la ineficiencia que existe de la gestión administrativa en el talento humano y el incumplimiento de las políticas establecidas en la Importadora ILGA se propone implementar un plan de mejoramiento que contribuya a fortalecer los procesos administrativos y la productividad de cada uno de los colaboradores de la empresa.

La propuesta del plan de mejora fortalecerá el trabajo en equipo mediante la participación de directivos y trabajadores, con el fin de poder desarrollar nuevas competencias y mejorar sus habilidades que permitan contribuir con el desarrollo eficiente de sus actividades y a su vez tener predisposición para solucionar posibles problemáticas que se puedan presentar a futuro.

El fin que busca esta investigación es establecer un plan de mejora con diferentes alternativas que contribuya a realizar una eficiente gestión administrativa en el talento humano.

4.2. Objetivo

4.2.1. General

Optimizar la gestión administrativa mediante un plan de mejora enfocado en el talento humano de la importadora ILGA.

4.2.2. Específicos

- Otorgar instrumentos necesarios e indispensables con el objetivo de aumentar los niveles de productividad y compromiso laboral en los empleados de la institución.
- Garantizar un clima laboral eficiente para el desempeño y mejora en los empleados de la institución.

4.3. Estructura general de la propuesta.

4.3.1. Título

Plan piloto de liderazgo, capacitación y motivación para incrementar el compromiso laboral de los trabajadores de la Importadora Lino Gamboa (ILGA) de la ciudad de Guayaquil.

4.3.2. Componentes

1. Liderazgo Organizacional.

Acorde con los resultados se puede identificar que existe una problemática en cuanto a liderazgo, por lo que es necesario implementar una respectiva estrategia.

Estrategias: Taller de cómo ser un buen líder.

El presente taller de liderazgo organizacional cuenta con los siguientes puntos para que los colaboradores tengan una visión precisa hacia donde quieren llegar y a su vez proyectarse la meta que quieren alcanzar.

- La relevancia del liderazgo para la gestión del capital humano
- Creación de un liderazgo organizacional.
- Funciones de liderazgo
- Un líder puede ser un coach
- El trabajo en equipo

Estas temáticas se presentarán con un foro donde existan debates, un espacio para compartir experiencias de forma dinámica, se dispondrán instrumentos para una autoevaluación por parte de los presentes, observar la aplicación de liderazgo mediante un caso práctico, todo esto con el fin de fortalecer las competencias de liderazgo en estas personas para que logren realizar un excelente trabajo en equipo, guíen a sus colaboradores y exista un mejor desarrollo del talento humano dentro de la organización.

Tiempo: Cada 6 meses

Duración: 3 capacitaciones (3 horas por día)

Beneficiarios: jefes departamentales y colaboradores

2. Capacitación.

Para el desarrollo de nuevas competencias se aplicará las siguientes temáticas en donde se contará con un foro de conversación entre los asistentes y asesores aplicando talleres para resolver diferentes casos y desarrollar nuevas habilidades para aplicarlas en las actividades diarias que requiere la organización.

Estrategias: Capacitación para el desarrollo de competencias organizacional.

- Importancia de la rotación de puestos de trabajo
- El coaching corporativo
- Equipos de trabajo multidisciplinario
- Instrumentos para desarrollar nuevas competencias y habilidades

Tiempo: Cada 6 meses

Duración: 2 veces (3 horas por día)

Beneficiarios: jefes departamentales y colaboradores

3. Motivación organizacional

Se plantea una mejora en el talento humano para aumentar la eficiencia y eficacia de estos y a su vez puedan crear un clima laboral adecuado dentro de las diferentes áreas de trabajo y lograr obtener un personal de calidad y comprometido con los objetivos organizacionales.

Estrategias: Charlas de motivación laboral

- Bienestar y motivación laboral

- Productividad en los colaboradores
- Reconocimiento de esfuerzos
- Relaciones interpersonales
- Impulsar el talento

Estas charlas se las realizaran con un guion de acuerdo a los temas planteados con el respaldo de material audiovisual y se reservará un tiempo en donde los asistentes puedan realizar sus respectivas preguntas, opiniones y reflexión en base al tema.

Tiempo: Cada 3 meses

Duración: 1 charla (2 horas en el día)

Beneficiarios: jefes departamentales y colaboradores

Plan de acción

Tabla 15: Plan de acción

Plan de acción							
Propuestas	Actividades	Indicadores	Responsables	Tiempo	Duración	Recursos	Presupuesto
Liderazgo Organizacional	Talleres	Trabajo en equipo. Toma de decisiones.	Jefes departamentales y colaboradores.	Cada 6 meses	3 veces (3 horas por día)	Consultor. Herramientas tecnológicas y didácticas.	\$ 700
Capacitación laboral	Talleres	Desarrollo de nuevas habilidades y actitudes. Desarrollo de nuevas competencias	Jefes departamentales y colaboradores.	Cada 6 meses	2 veces (3 horas por día)	Consultor. Herramientas tecnológicas y didácticas.	\$ 800
Motivación organizacional	Charlas	Eficiencia y eficacia Clima laboral.	Jefes departamentales y colaboradores.	Cada 3 meses	2 veces (2 horas por día)	Consultor. Herramientas tecnológicas y didácticas.	\$ 300

Elaborado por: Joselin Onofre Martillo.

4.4.Resultados esperados de la alternativa

La implementación del plan piloto ayudará a que los colaboradores aumenten su compromiso y productividad laboral, desempeñando todos sus conocimientos en nuevos retos empresariales, contribuyendo con el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales. Uno de los principales factores que intervienen dentro de la institución es la gestión administrativa por lo que el plan hace hincapié a fomentar un mejor desarrollo de los procesos y del personal colaborativo de la institución.

- El 80% del personal motivado contribuirá de forma positiva a que exista un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores, sientan satisfacción en su lugar de trabajo, lo que conlleva a un ambiente laboral adecuado que se verá reflejado en la eficacia y eficiencia al momento de realizar sus actividades laborales.
- El 95% del incremento de la productividad laboral de la Importadora ILGA será por las directrices que implementarán los líderes de cada área laboral, en donde deberán orientar a los colaboradores en función a un adecuado trabajo en equipo que ayuda a resolver de manera rápida los inconvenientes que se presenten dentro de la institución.
- El 90% del incremento de las capacidades que desarrollen los trabajadores, contribuirán de manera eficiente al desarrollo de las diferentes actividades de la organización y a su vez, este personal podrá desenvolverse en cualquier área de trabajo debido a una rotación laboral, en donde tendrá conocimientos del funcionamiento de las diferentes áreas y contribuirá al cumplimiento de los objetivos planteados.

Referencia Bibliográfica

- Rivera Porras, D., Hernández Lalinde, J., Forgiony Santos, J., Bonilla Cruz, N., & Rozo Sánchez, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*.
- Rivera Velasco , J., Guerrero Chicaiza , N., García Macías , L., & Jaramillo Mieleza , S. (2017). *La Gestión Administrativa Y Su Incidencia En El Compromiso Laboral De La Policia Nacional Del Ecuador*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo Unidad de Estudios a Distancia .
- Aranguren Álvarez, W. (2014). Carga mental en el trabajo. *Redalyc*, 11.
- Baldwin, C. (2010). *Gestión empresarial* . Miami FL: Firms Press.
- Barco, Hilda Leonor Cabezas. (2015). *Gestion Administrativa y su influencia en la satisfaccion laboral*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Basto, V. H. (2016). La coherencia empresarial genera valor. *organizaciones*.
- Bernal , C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia : Pearson.
- Botija, E. P. (2000). La disciplina en la empresa. *Derecho empresarial*.
- Burgos, J. P. (2015). *Gestión Administrativa y su relación con la eficiencia y eficacia del reordenamiento de la oferta educativa en las instituciones públicas que ofertan educación inicial en los circuitos educativos del área urbana del cantón Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Calderon, G., Naranjo , J., & Álvarez , C. (2011). *Gestión empresarial en Colombia: un aporte desde la administracion*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Campos. (2012). autoestima . *liderazgo y mercado* .

- Cedeño, D. C. (2016). Modelo de gestión del proceso de selección del personal.
Universidad Católica.
- Clerc. (2006). satisfacción laboral. *psicología.*
- Coulter. (2010). gestión empresarial . *compromiso laboral .*
- Dary, B. P. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la. *Revista Ciencias Estratégicas, 5.*
- Fiallos López , N., & Contreras Chang, M. (2011). *la Gestión Administrativa y técnico pedagógica para fortalecer la calidad de la educación en el colegio nacional”*
Urdaneta. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe .* Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Gallardo, C. M. (2015). Compromiso laboral. *larevista.*
- Gómez, R. E. (2010). *Gestión Institucional.*
- Guamán Montero, D. V. (2015). Diseño de un sistema de Gestión Administrativa.
Universidad Católica de Guayaquil.
- Guzmán, B. Y. (2016). *Clima organizacional como determinante en el desarrollo de las organizaciones.* Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010).
Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Intriago, M. M. (2016). *Gestión Administrativa en la Empresa ex. E imp. Manobal c Ltda.* Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Ivancevich, J. M. (2015). organización. *analisis .*
- Leal, A. C. (2018). Gestión empresarial. *Empresario.*
- Luna González , A. C. (2014). *Administración estratégica.* México: Grupo Editorial Patria.

- Madrid Ramírez, D. C. (2014). Plan estratégico para posecionar e incrementar el nivel de ventas. *Universidad Católica de Guayaquil*.
- Maldonado, L. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el nivel de ventas en la empresa Pocahontas de la ciudad de Vinces*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*.
- Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Montano, V. C. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 10.
- Montoya, S. J. (2014). "La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato". Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Morales, C. B. (2015). Gestión Administrativa Lubipernos. *Universidad Salesiana*.
- Morela, M. (2002). La gestión administrativa de las empresas agropecuarias. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 6.
- Moreno, A. (2014). Lealtad empresarial: valor perseguido pero poco alcanzado. *portafolio*.
- Moreno, M. A. (2018). Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el. *Salud y Administración*.
- Ocaña, u. C. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera - artesanal. *Revista ECA Sinergia*.

- Ortega, C. (2014). Fundamentos generales de administración/. En A. Margarita,
Fundamentos generales de administración. medellin: Centro Editorial Esumer.
- Peña, J. A. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del area central de una Institucion Bancaria de la ciudad de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Pérez Zapata , J., & Cortés Ramírez, J. (2009). Medición y validación del desempeño organizacional como resultados de acciones de aprendizaje. *Revista Ciencias Estratégicas*, 22.
- Piero, N. P. (2015). Análisis de factibilidad para un sistema de seguridad. *Universidad Estatal de Milagro*.
- Rabeya, F. S. (2012). Gestión Financiera y Administrativa. *Escuela Superior Politécnica del Litoral*.
- Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido, R., & Calderón Moran , E. (enero de 2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Obtenido de [file:///C:/Users/Joseli/AppData/Local/Temp/Rar\\$D1a16256.244/gestion.pdf](file:///C:/Users/Joseli/AppData/Local/Temp/Rar$D1a16256.244/gestion.pdf)
- Ramos, K. (2015). La Teoría del Caos y el Orden en la Gestión Empresarial. *gestion*.
- Riquelme, M. (2019). *¿Qué es la planificación?* Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Rodríguez, M. F. (2017). Los modelos de la gestión administrativa en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Quito. *Universidad Central del Ecuador*., 5.
- Ruiz Gomez, P. G. (2012). *Diección*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Sánchez Delgado , M. (2014). *Administración I*. México: Grupo Editorial Patria.
- Sanchez, S. P. (2011). La gestión administrativa. *El diario*, 2.

- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: *Biomédica*.
- Significados. (2019). Obtenido de <https://www.significados.com/productividad/>
- Sureda Martínez, P., & Llorca Rubio, J. L. (2014). *Lacarga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral*. Obtenido de http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/manual-basico2-3_carga_trabajo_fatiga_insatisfaccion_laboral.pdf/ba6ce66c-2510-41cc-9f70-3523237c09d1
- Tamayo García, A. A. (2018). La evolución de las Tiendas De Prati su impacto en el posicionamiento del. *Catolica de santiago de guayaquil*.
- Taylor, F. (2016). *direccio. procesos admi.*
- Toro, A. D. (2018). Modelo de gestion administrativa para obtener ventaja comparativa. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 15.
- Torres Hernández , Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Editorial Patria.
- Vásquez Gamonal, J. M., & Yeny del Pilar, C. (2016). *Gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Pimentel: Universidad Señor Sipán.
- Villavicencio, D. X. (2017). *Metodologia para la elaboracion de un proyecto empresarial* .
- Vite, G. L. (2015). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los ríos – sucursal Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Wehrich, K. y. (2017). Organización. *Procesos de la administracion*.

ANEXO 1

**ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA IMPORTADORA ILGA
GUAYAQUIL.**

1. ¿Se cumplen los programas de gestión administrativa en el tiempo establecido?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| A veces | <input type="checkbox"/> |
| Pocas veces | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Los servicios que ofrece la empresa son atendidos en el menor tiempo posible?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| A veces | <input type="checkbox"/> |
| Pocas veces | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Existe predisposición para resolver los problemas?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| A veces | <input type="checkbox"/> |
| Pocas veces | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> |

Nunca

4. ¿Es evaluado el desempeño de los diferentes departamentos acorde con la meta institucional establecida?

Siempre

Casi siempre

A veces

Pocas veces

Nunca

5. ¿La comprensión de necesidades específicas es efectiva?

Siempre

Casi siempre

A veces

Pocas veces

Nunca

6. ¿Se cuenta con un buzón de sugerencias para contar con una retroalimentación por parte del cliente?

Sí

No

7. ¿En las áreas comunes hay un ambiente seguro y agradable?

Agradable

Cómodo

Regular

Incomodo

Desagradable

8. ¿El personal siempre está atento para dar respuesta oportuna ante inconvenientes?

Siempre

Casi siempre

A veces

Pocas veces

Nunca

9. ¿Conoce usted si los directivos de la organización son profesionales formados en el área administrativa?

Sí

No

10. ¿La gestión administrativa de la Importadora organiza eventos de capacitación de manera permanente para elevar la productividad laboral de los empleados?

Siempre

Casi siempre

A veces

Pocas veces

Nunca

ANEXO 2

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA IMPORTADORA ILGA GUAYAQUIL.

1. ¿Realiza la empresa un proceso de reclutamiento y selección de personal?
2. ¿Cuenta la empresa con un manual de reclutamiento y selección de personal, y un manual de descripción de puestos y funciones de trabajo?
3. ¿Se aplican evaluaciones para ocupar las vacantes?
4. ¿Las metas establecidas son claramente definidas?
5. ¿Existe métodos de mejoramiento para la productividad laboral?
6. ¿Tiene conocimientos sobre las políticas y normas establecidas?
7. ¿Con que frecuencia usted evalúa el desempeño laboral a sus empleados?
8. ¿Existen mecanismos que impulsen al personal a ser parte de las metas y objetivos de la empresa?
9. ¿Se premia el esfuerzo laboral dentro de la empresa?

