



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:
INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA “MULTIRAMP” Y SU
INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA
ORGANIZACIÓN.

MODALIDAD:

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

AUTORA:

VALERIA FABIOLA REZABALA SORNOZA

TUTOR:

LUIS BRIONES SALTOS, Mg. Sc.

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR

2016

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación, a Dios todo poderoso, que con su grandeza divina me permitió seguir de pie en este largo y arduo proceso que requiere de paciencia; por su amor infinito y la gracia de su Espíritu Santo, que me guía e ilumina cada día de mi vida.

A mis padres, Rafael Rezabala e Italia Sornoza, por el apoyo que siempre me han brindado en cada paso que doy en la vida, por ser mis soportes en cada una de las batallas que he perdido, y aun así nunca han dejado rendirme, gracias por ese amor inmenso demostrado día a día.

A ese pilarcito hermoso, mi hija Cristhel Maite, que es el motorcito que alienta mi alma y espíritu, impulsándome a luchar en cada instante, y en un futuro se sienta orgullosa de su mamá, siendo siempre su ejemplo a seguir, demostrándole que en la vida se aprende a ganar y perder, y que a pesar de los obstáculos siempre hay que caminar con la frente en alto y nunca rendirse por lo que se quiere obtener.

A mis demás familiares, que siempre están apoyándome, dándome aliento en cada uno de mis pasos; en especial a mi prima Mayra Resabala, por su ayuda infinita en todo este proceso que ha sido mi apoyo principal con sus conocimientos, es una excelente persona y de la cual la estimo demasiado y siempre estaré agradecida con Dios por ponerla en mi vida.

Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Manabí, por abrirme las puertas del saber, para formarme como profesional de calidad, presta a emprender vuelo en el mundo empresarial y ser una de las mejores representantes de esta institución.

A la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, en especial a la Escuela de Administración por poseer una amplia gama de Docentes cuyas enseñanzas me sirvieron de mucho para el proceso de formación, por ello en la actualidad me siento muy satisfecha por los conocimientos impartidos por parte de ellos.

A mi tutor, Luis Briones Saltos, Mg. Sc., por el apoyo y guía prestada durante la trayectoria que implicó la realización del trabajo investigativo, muy gratificante todos los sus conocimientos impartidos en las horas de tutoría, ya que permitieron desarrollar un excelente informe final de titulación.

A los principales Directivos de la Empresa “MULTIRAMP”, por permitir llevar a cabo la investigación en esta organización, ya que nos servirá de mucho esta investigación por mi parte para poder aplicar los conocimientos adquiridos en este largo tiempo de aprendizaje y así poder obtener mi título de Ingeniera Comercial; del mismo modo para el gerente de la empresa que le permite visualizar las anomalías detectadas en la empresa y así poder tomar todas las medidas necesarias para solucionarlas.

Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el trabajo investigativo realizado por la Srta. Rezabala Sornoza Valeria Fabiola, titulado: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA “MULTIRAMP” Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA ORGANIZACIÓN; fue efectuado bajo mi asesoramiento, guía y supervisión, por lo que declaro que este estudio bajo la modalidad cuantitativa cumple con los parámetros establecidos de manera legal y debe seguir el proceso pertinente.

Portoviejo, marzo de 2016

.....
Ing. Luis Briones Saltos, Mg. Sc.
Tutor del trabajo investigativo

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

Declaro que el contenido expuesto en este informe final de tesis, es resultado de minucioso proceso investigativo realizado por la autora, exponiendo temáticas sustentadas con referentes bibliográficos y con el respectivo análisis crítico autónomo, por lo tanto las ideas expuestas son originales y libres de plagio.

.....
Valeria Fabiola Rezabala Sornoza
Autora de Trabajo de Titulación
C.I.: 1313695635

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	v
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN	ii
SUMARY	iii
INTRODUCCIÓN	iv
1. TEMA.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. ANTECEDENTES	3
2.2. JUSTIFICACIÓN	4
2.3. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	5
3. REVISIÓN DE LA LITERATURA Y DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO	6
Capítulo I	6
3.1. Gestión Administrativa.....	6
3.1.1. Definición de Gestión Administrativa.....	6
3.1.2. Importancia de la gestión administrativa.....	8
3.1.3. Gestión administrativa por departamentos o áreas.....	9
3.1.5. Fases del proceso administrativo en la gestión administrativa.....	10
Capítulo II	16
3.2. Modelo de gestión administrativa	16
3.2.1. Definición de modelo de gestión administrativa	16
3.2.2. Importancia de la implementación de un modelo de gestión administrativa	17
3.2.5. Componentes básicos de un modelo de gestión administrativa	19
Capítulo III.....	23
3.3. Niveles de Eficiencia y Eficacia.....	23

3.3.1. Definición de Eficiencia.....	23
3.3.2. Definición de Eficacia	24
3.3.3. Eficiencia y eficacia	25
3.3.4. Tipos de niveles de eficiencia y eficacia	27
3.3.5. Indicadores de eficiencia y eficacia.....	29
3.3.6. Fomento de la eficiencia y eficacia	30
3.3.7. Productos o Servicios de Calidad.....	31
3.3.8. Eficiencia – Eficacia en la efectividad de la empresa	31
3.3.9. Eficiencia – eficacia y gestión administrativa	32
4. VISUALIZACIÓN DEL ALCANCE DEL ESTUDIO.....	33
5. ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES	33
5.1. Hipótesis.....	33
5.2. Variables.....	33
5.2.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa	33
5.2.2. Variable Dependiente: Niveles de Eficiencia y Eficacia.....	33
6. DESARROLLO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
6.1. Métodos	34
6.2. Técnicas.....	34
7. DEFINICIÓN Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	35
8. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	35
9. ANÁLISIS DE DATOS	36
9.1. Observación directa en la empresa “MULTIRAMP”	36
9.2. Análisis documental para la estimación del nivel de eficiencia y eficacia	37
9.2.1. Estimación de la Eficacia	37
9.2.2. Estimación de la Eficiencia	40
9.3. Resultados de la entrevista	43
9.4. Resultados de las encuestas	45
10. ELABORACIÓN DE REPORTE DE RESULTADOS	59
11. PRESUPUESTO.....	60
12. CRONOGRAMA VALORADO	61
13. BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	45
Tabla 2	46
Tabla 3	47
Tabla 4	48
Tabla 5	49
Tabla 6	50
Tabla 7	51
Tabla 8	52
Tabla 9	53
Tabla 10	54
Tabla 11	55
Tabla 12	56
Tabla 13	57
Tabla 14	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	45
Gráfico 2	46
Gráfico 3	47
Gráfico 4	48
Gráfico 5	49
Gráfico 6	50
Gráfico 7	51
Gráfico 8	52
Gráfico 9	53
Gráfico 10	54
Gráfico 11	55
Gráfico 12	56
Gráfico 13	57
Gráfico 14	58

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la incidencia de la gestión administrativa de la empresa “MULTIRAMP” en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización; fue un trabajo cuantitativo, basado en un estudio explorativo, descriptivo, correlacional y explicativo; guiada por los métodos inductivo, deductivo, análisis-síntesis y estadístico; aplicando en la recopilación de información de campo las técnicas observación, entrevista y encuesta; fue preciso respaldar el estudio con un marco teórico explícito donde se plasman temáticas vinculadas con las variables inmersas en el estudio que fueron sustentadas con el debido respaldo bibliográfico y la correspondiente exposición del pensamiento crítico en cada uno de los contenidos, por ello se convierte en un trabajo investigativo inédito; es importante mencionar que luego de realizado el levantamiento de datos en el escenario investigativo, se logró comprobar que en la entidad privada no disponen de un modelo de gestión administrativa, carecen de la matriz DAFO, los colaboradores no son motivados por las autoridades competentes; se denotó que existe una plataforma digital donde se describe la reseña histórica institucional, visión, misión y características de los productos suministrado al mercado; además el proceso administrativo no es cumplido a cabalidad, el gerente administrativo solo muestra interés por el resultado final del trabajo emprendido por los colaboradores; existiendo notables falencias, se concluye que todavía se emplea una administración empírica, logrando especificar que la organización presenta altos niveles de eficiencia y bajos de eficacia, por lo que se debe proceder a efectuar capacitaciones para innovar y mejorar la planificación, organización, dirección y control empresarial.

Palabras claves: Gestión Administrativa, fases del proceso administrativo, gerente, empresa, eficiencia, eficacia, efectividad.

SUMMARY

The main objective of this research was to analyze the impact of the administrative management of the company "MULTIRAMP" levels of efficiency and effectiveness of the organization; It was a quantitative study, based on an explorative, descriptive, correlational and explanatory study; guided by the inductive, deductive, and statistical analysis-synthesis methods; applying in information gathering techniques field observation, interview and survey; it was necessary to support the study with an explicit theoretical framework are reflected topics related to the embedded variables in the study were supported with due bibliographical support and the corresponding exposure of critical thinking in each of the content, it becomes a unpublished research work; it is important to mention that after conducted the survey data in the investigative stage, it was possible to verify that the private entity does not have a model of administrative management, lack the SWOT matrix, employees are not motivated by the competent authorities; It was denoted that there is a digital platform where institutional historical overview, vision, mission and characteristics of the products supplied to the market described; plus the administrative process is not fully complied, the administrative manager only shows interest in the outcome of the work undertaken by employees; there exist considerable shortcomings, it is concluded that an empirical administration is still used, achieving specify that the organization has high levels of efficiency and low efficacy, so it should proceed to carry out training to innovate and improve the planning, organization, management and control business.

Keywords: Administrative Management, phases of the administrative process, manager, enterprise, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

La investigación describe un estudio cuantitativo de la temática denominada, la Gestión Administrativa de la Empresa “MULTIRAMP” y su incidencia en los Niveles de Eficiencia y Eficacia de la Organización; fue un estudio importante de realizar porque se logró identificar falencias que están afectando el área administrativa y que pueden a futuro causar problemas en la productividad empresarial.

En el presente informe de trabajo de titulación se detalla el tema, a continuación se redacta el planteamiento del problema, haciendo referencia de la problemática investigada, causa, efectos y particularmente se formula una pregunta directriz general sobre la temática; también se presentan los antecedentes investigativos, narrando y detallando datos de la empresa MULTIRAMP, tales como la historia, misión, visión y productos elaborados; asimismo se presentan anteriores investigaciones que tiene relación con la variable independiente (gestión administrativa); de igual forma se describen los objetivos (general y específicos) que se convierten de forma directa en los propósitos a alcanzar en el proceso investigativo.

Se detalla una revisión de la bibliografía, que se sustenta en el marco teórico, con temática relacionadas a la gestión administrativa y niveles de eficiencia/eficacia; de igual forma se redacta la visualización del alcance del estudio, explicando que el proceso investigativo fue exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo; a través del siguiente conexo se detalla la hipótesis, la variables independiente (gestión administrativa) y dependiente (niveles de eficiencia/eficacia); a continuación en el referencial seis, se realiza el desarrollo del diseño de la investigación, detallando los métodos y técnicas empleados.

La definición y selección de la muestra es otro referente destacado, reflejando la participación directa de 26 individuos; asimismo se describe el proceso de recolección de datos; efectuando además el análisis de la información recopilada, adicionando el detalle descriptivo de tablas y gráficos estadísticos; luego existe la proyección de resultados finales a través de un reporte minucioso del proceso investigativo realizado empresa; finalmente consta el presupuesto, cronograma valorado, bibliografía y anexos.

1. TEMA

La Gestión Administrativa de la Empresa “MULTIRAMP” y su incidencia en los Niveles de Eficiencia y Eficacia de la Organización.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión administrativa es un proceso en el que están integradas las fases de planificación, organización, dirección y control, indispensables para alcanzar adecuados niveles de la eficiencia/eficacia dentro de una empresa, dedicada a la producción/venta de productos o servicios; para ello los directivos de la organización deben realizar todas las acciones necesarias para que sus metas se cumplan con la mayor satisfacción siempre y cuando tenga un excelente equipo de trabajo que aporte con los conocimientos, actitudes y sobre todo dedicación a las tareas asignadas para la realización de su rol dentro de la organización.

El problema que motivó a efectuar esta investigación fue la limitada gestión administrativa de la empresa “MULTIRAMP”, ubicada en Portoviejo, en la Av. Metropolitana Carretero Portoviejo; esta dificultad fue observada directamente, ya que en la entidad aún se ejecuta una administración empírica, porque en determinadas ocasiones se restringe la aplicación de las fases administrativas, y también no se dispone de departamentos idóneos como talento humano, marketing, ventas, entre otros.

De esta forma se puede enunciar que la presente problemática se puede denotar por múltiples causas, tales como: falta de actualización profesional de los directivos y colaboradores de la empresa; desconocimiento de los procesos de gestión, escases de talento humano poseedores de competencias profesionales idóneas, etc.; siendo importante manifestar que al no solucionar a tiempo la dificultad presentada se tendrán efectos directos como los bajos niveles de eficiencia y eficiencia empresariales; es por ello que para conocer más de cerca la realidad circundante, se decidió efectuar un estudio cuantitativo basado en resultados de una indagación de campo con la que se logró obtener información suficiente para elaborar un informe final de resultados;

Especificado el problema, se formula esta interrogante: ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de la empresa “MULTIRAMP” en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización? Siendo resuelta a través de este proceso investigativo en el que sea evidencia la ejecución de un estudio teórico y de campo, con el que se identificaron las causas reales del problema de la empresa antes citadas que actualmente es una fuente de empleo para determinada cantidad de habitantes del cantón Portoviejo.

2.1. ANTECEDENTES

En el cantón Portoviejo, en el año 2000 fue creada la empresa “MULTIRAMP”, cuya actividad económica se inició con la fabricación de cubos de hielo ‘ALASKA’; tiempo después se realizó el tratamiento/embotellado de agua natural sin gas ‘ESCOCIA’ cuyo líquido es purificado a través de carbón activado y osmosis inversa, esterilizada por radiación ultravioleta y ozono; asimismo se produce el jugo ‘ZEN TEA’; siendo los productos distribuidos a diversos puntos de ventas al 75% de los cantones de la provincia de Manabí; es importante mencionar que la organización cuenta con planta potabilizadora, que garantiza mayor control en la elaboración de los productos que cumplen con las normas de calidad INEC 2200 – 2008.

La idea del negocio nace particularmente por la problemática de la calidad del agua suministrada para la población; el sabor y algunas dificultades asociados con el este líquido vital han sido la causa que motivó a empresarios a apertura esta planta de tratamiento, embotellado y comercialización de este líquido vital; al igual que la fabricación del hielo; tiempo más tarde en el año 2014 se emprendió con la producción de bebidas con bajo contenidos azucares como es el caso del té, que además aporta en la reducción de los índices de diabetes por el excesivo consumo de bebidas gaseosas.

La visión de la empresa es mantener el reconocimiento como una empresa líder e innovadora con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros consumidores; y la misión producir bebida con la más alta calidad para el bienestar de los consumidores; actualmente el Gerente General de la empresa es Sr. Pablo Andrés Ramírez Parreño y 25 colaboradores.

Es preciso mencionar que en esta empresa no se han realizado estudios anteriores vinculados directamente con las variables de la temática que son en este caso gestión administrativa y eficiencia/eficacia organizacional, pero se tienen como antecedente investigativo el estudio efectuado en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi sobre “Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi”. (Ortega 2013, 1). En el que se denotó que este tipo de gestión era limitado por la falta de conocimiento de sus principales, por lo que se denota que es una indagación factible de realizar.

2.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación fue preciso efectuarla, porque surgió de la necesidad de conocer la manera que la empresa “MULTIRAMP” integra a sus procesos administrativos a las diferentes actividades de acuerdo a las funciones de cada colaborador, que le permita realizar su producción de manera eficiente y eficaz para así mantenerse en el mercado y más aún, ser una empresa líder en el mercado y estar siempre en la vanguardia del cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

El estudio tiene una relevante aplicación práctica, porque permitirá innovar el nivel de conocimiento de los involucrados en el estudio y de la investigadora; pretendiendo dar solución a una problemática que puede llegar a afectar el desarrollo eficiente y eficaz de una empresa de la producción.

La indagación tiene un nivel de impacto positivo puesto que se busca aportar en el fortalecimiento de los niveles de eficiencia y eficacia de una organización empresarial que hasta los actuales momentos ha generado fuentes de empleos para ciertos habitantes del cantón Portoviejo, y lo seguirá haciendo si innova los procesos de gestión administrativa de la empresa.

Los beneficiarios directos de la investigación fueron los colaboradores de la empresa antes mencionada y los principales directivos, porque podrán identificar las falencias que se presentan en el proceso de gestión administrativa y por ende podrán alcanzar mejores niveles de eficiencia y eficacia empresarial.

Es un proceso investigativo factible de ser ejecutado, porque se dispuso de los recursos adecuados para realizar el proceso investigativo, así como también se cuenta con el respaldo de los principales representantes de la empresa MULTIRAMP, en la que se realizó la indagación para solucionar la problemática encontrada con el estudio cuantitativo a través de la aplicación de técnicas de campo.

2.3. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

2.3.1. Objetivo General

- Analizar la incidencia de la gestión administrativa de la empresa “MULTIRAMP” en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el modelo de gestión administrativa utilizado por la empresa MULTIRAMP en función de la eficiencia y eficacia de la organización.
- Especificar los aspectos críticos del proceso de gestión administrativa en relación al desarrollo de la empresa.
- Determinar los niveles de eficiencia y eficacia de la organización, generados a través de la gestión administrativa de la empresa.

3. REVISIÓN DE LA LITERATURA Y DESARROLLO DEL MARCO TEÓRICO

Capítulo I

3.1. Gestión Administrativa

3.1.1. Definición de Gestión Administrativa

Hoy en día se vive en un mundo de constantes cambios que cada vez son más rápidos debido a la globalización de los mercados, por lo cual las empresas deben estar en constantes innovación para su permanencia en el mismo y así poder ser una de las empresas líderes en el mundo empresarial; para ello deben realizar los directivos un arduo labor para que las organizaciones sean cada día más competitivas, esto se logra mediante un buen desempeño del factor más importante que es el ser humano, sin este primordial elemento las empresas no estarían donde se encuentran en la actualidad; de esta forma se necesita una persona que sea capaz de liderar a sus delegados para que realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz.

Los adecuados proceso administrativos se logran con una buena comunicación e información interna, por lo tanto los colaboradores que laboran en de dicha organización se encuentran informados del devenir diario de la compañía, es decir; sus inconvenientes, sus oportunidades, sus proyecciones a futuro y sus actividades diarias; y así permitirá un intercambio de información dentro de todos los departamentos incluyendo a los directivos, colaboradores, contratistas, accionistas, etc.; emitiendo informes diarios sobre sus funciones diarias para así mantener al tanto de todo lo que sucede dentro de cada departamento al gerente.

Para ello se necesita de una gestión administrativa que “es 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” (Blas 2014, 290). Este tipo de gestión debe ser puesta en práctica de la mejor forma posible, para ello se debe contar con profesionales poseedores de

competencias; ya que de ellos depende de un buen desarrollo de la misma mediante estas fases que le permitirán un mayor desenvolvimiento en el mundo laboral.

La persona que estará bajo el cargo de gerente debe ser un líder empresarial, supervisa las actividades realizadas dentro de la organización y tomar decisiones de acorde a los resultados obtenidos en los informes emitidos por los diferentes colaboradores encargados de los departamentos de la institución ya que esa decisión debe ser la adecuada para mantenerse dentro del mercado; esta toma de decisiones que debe realizar el gerente es una elección entre todas los resultados obtenidos para dar solución a los problemas y así poder cumplir con los objetivos; además es relevante resaltar que:

La gestión administrativa es el conjunto de las actividades o funciones internas de la empresa que son indispensables para su funcionamiento y, por supuesto, para la consecución de sus objetivos, como puede ser: el archivo de documentos, la llevanza de contabilidad, formalización de contratos de trabajo, tramitación y cotización a la seguridad social, las nóminas, emisión de facturas, efectuar pagos y cobros, control de caja, etc. (Herrero 2012, 65).

Estas actividades permitirán que la empresa conlleve sus funciones hacia una efectividad que está compuesta por eficiencia y eficacia de sus actividades.

Las funciones administrativas son indispensables dentro de la gestión administrativa porque permite un mayor control de sus actividades realizadas anteriormente, así mismo sus estados financieros que le permiten identificar si tienen suficiente financiamientos para invertir en nuevas actividades que le permiten innovar sus objetivos y así alcanzar sus metas de una manera legal convirtiéndose en una empresa generadora de empleo con todos los reglamentos establecidos, para así mantener control sobre sus colaboradores y brindarles todos los beneficios que están establecidos por la ley donde sale beneficiados ambas partes.

Es relevantes mencionar que una empresa legalmente constituida debe regirse bajo las normas de la superintendencia de compañías emitir documentos que le permita un registro para que la empresa mantenga conocimiento de las existencias de sus stocks,

y su así mismo mantener un seguimiento sobre sus cuentas del activo donde se visualiza las entradas y salidas económicas de la misma.

La gestión administrativa “es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo”. (Hurtado 2010, 9). El individuo que efectúa una buena gestión dentro de la administración, posee conocimientos teóricos-prácticos, y es capaz de asumir roles que le permita manejar los recursos y alcanza resultados positivos en la empresa.

El gerente es la persona que tiene a su cargo la gestión administrativa, cuyos conocimientos y habilidades permitirán desarrollar actividades extraordinarias para un buen desempeño empresarial y a su vez se sentirá conforme por lograr cumplir con las metas propuestas.

3.1.2. Importancia de la gestión administrativa

Dentro de una empresa la gestión administrativa es importante porque consiste en poner en práctica “tareas coordinadas para dirigir y controlar a una organización; adviértase que esta definición de gestión corresponde a una traducción de definición del vocablo inglés management, que bien podría traducirse al castellano como gerencia o administración”. (Atehortúa, Bustamante y Valencia 2008, 62). Es relevante que en las empresas se realice un innovador proceso de gestión administrativa, que tenga incidencia en los niveles de eficiencia y eficacia, porque de esta depende el éxito de la organización.

Por medio de una gestión administrativa de calidad, el gerente, utilizara todos los recursos (humano, material, económico, y social) para el cumplimiento de los objetivos establecidos mediante tareas básicas, y así medir el desempeño de la misma; siendo importante mencionar que las tareas administrativas efectuadas de manera correcta permiten el desarrollo empresarial y garantizan la permanencia de una entidad en el ámbito comercial.

Cabe mencionar que si una empresa no posee una gestión administrativa no le permitirá desarrollar todas las actividades como las planifique porque no utiliza los

procesos principales para planificar, organizar, direccionar y controlar sus tareas diarias.

3.1.3. Gestión administrativa por departamentos o áreas

Según el autor menciona que “en la gestión administrativa la organización se puede realizar mediante la división por departamentos, siendo los más comunes los siguientes: personal, contabilidad, tesorería y financiero”. (Herrero 2012, 65). Por lo tanto, una excelente gestión de tipo administrativa, será aplicada de manera equitativa implicando todas sus áreas, ya que de cada uno de ellos, se obtendrán informes de las tareas asignadas para obtener un mayor control del proceder diario de la empresa.

Estos departamentos indicaran como los colaboradores, día a día, aplican sus conocimientos adquiridos y de esta forma mantendrán informados a sus directivos; por ello si la empresa tiene reantabilidad, sostenibilidad económica, financiamiento, etc; para que se haga posible el cumplimiento de los objetivos planteados y alcanzar el éxito deseado.

Estas divisiones de los departamentos en las organizaciones permitirá al gerente asignar funciones para cada una de ellas y de esta manera se podrá acceder a un mayor control y así visualizar los diferentes problemas que serán detectados a tiempo para tomar cartas sobre los asuntos a resolver.

El individuo encargado de la responsabilidad de cada área deberá estar pendiente de que no pase por alto nada en cada actividad ejecutada, ya que todas están conectadas las unas a otras, y donde exista un pequeño error automáticamente todo lo demás puede desfavorecer los niveles de calidad.

3.1.4. El gerente en la gestión administrativa

El gerente es un “individuo que logra las metas interactuando con otras personas; toman decisiones, asignan recursos y dirigen las actividades de los demás con el propósito de alcanzar ciertas metas; realiza su trabajo en una organización que es una unidad social coordinada en forma consciente”. (Robbins y Judge 2013, 5). El administrador, es la persona que tiene, bajo su cargo la responsabilidad de representar a

la organización, frente a terceras personas como también es capaz de utilizar todos los recursos necesarios para alcanzar la efectividad empresarial, basándose en procesos que impliquen eficiencia y eficacia de todas las actividades que se efectúen para lograr los fines de la empresa.

El gerente debe ser una persona poseedora de liderazgo que le permita trabajar de forma equitativa con su grupo de trabajo y así en conjunto obtener ideas que le permita tomar decisiones que impliquen un cambio radical para su organización siempre y cuando tenga presente el bienestar de sus colaboradores como su institución.

Según Henri Fayol, en el siglo XX, manifestó que los gerentes son los encargados de efectuar las cuatro fases administrativas que son planeación, organización, dirección y control; estas fases permitirán que el gerente se mantenga pendiente de todo lo que sucede dentro de la organización y estar alerta por si sucede imprevisto que traten de afectar directamente a la organización o alguna área de esta; para así tomar decisiones que puedan ayudar a salir a la organización de los posibles problemas.

Es de vital importancia que la gestión administrativa, conlleve la ejecución integral de las fases del proceso administrativo, que permitan aprovechar todas las oportunidades y fortalezas del mercado; asimismo ayudarán a organizar proyectos diarios y futuros; dirigir las actividades que realizan los colaboradores correctamente; y controlar que se cumplan los objetivos trazados en la empresa.

3.1.5. Fases del proceso administrativo en la gestión administrativa

En la gestión administrativa es de vital importancia encaminarse bajo las fases del proceso administrativo, en el cual estas fases o procesos son los pasos que conlleva a realizar los planes, estrategias y actividades de forma ordenada y correcta mediante la planeación, organización, dirección y control.

Planeación

Planear es un “proceso que incluye definir metas, establecer la estrategia y desarrollar planes para coordinar las actividades”. (Robbins y Judge 2013, 7). Cuando

se decide crear una organización lo que primero establecen son las metas que se piensa cumplir en un futuro que se conllevan con el paso del tiempo por medio del cumplimiento de los objetivos y para esto es de vital importancia planear las estrategias que piensa realizar el gerente para llegar a cumplir con los objetivos propuestos y de la misma manera realizar los diferentes planes para la realización de las actividades diarias que les permitira por medio de documentaciones visualizar los diferentes aspectos que se presentan dia dia dentro de la institución.

Dentro de la administración la planificación de la meta que “es el objetivo a lograr, el proyecto que se quiere hacer realidad, el horizonte hacia el cual se desea avanzar” (Urcola 2010, 78). Las metas deben ser viables y cuantificables; estas debe de descender en cascada teniendo en cuenta el cargo que desempeñan los colaboradores de las empresas; para establecerlas es necesario que la organización cuente con misión, visión y objetivos estratégicos.

El gerente administrativo debe reunirse con cada uno de los colaboradores para indicarles las metas que debe cumplir así como también los planes que debe de ejecutar con el fin de alcanzar su perspectivas y colaborar con el desarrollo empresarial de calidad.

Por otra parte, se puede señalar que:

La estrategia, es considerada como la acción de mediano y largo plazo requerida para alcanzar la visión del futuro; es también el resultado de la evaluación del entorno teniendo como base las directrices generales de la empresa, como son la visión, misión, valores y principios fundamentales y las políticas generales, dentro de las cuales se encuentran las políticas de calidad. (Aldana y Otros 2011, 73).

Estas estrategias son acciones que conllevan a la consecución de los objetivos que la empresa se plantea, son trazadas cuidadosamente ya que de estas depende que la empresa consiga lo que se propone a mediano o largo plazo.

Para ello el gerente debe tener bien en claro cuál es la misión, visión, objetivos, políticas de la empresa para poder plantearlas ya que de ellas parte todo un proceso que permitirá al final el logro de las metas. Estas estrategias pueden ser aplicadas para el

proceso de producción, para reestructurar los departamentos o áreas, como expandir su cartera de clientes, obtener más proveedores, enganchar con los nuevos clientes.

En la fase de la planeación también se denotan, “los planes estratégicos son procedimientos desarrollados para alcanzar las metas estratégicas; en forma más precisa, es un plan general que delinea las decisiones de la asignación de recursos, las prioridades y los pasos de acción necesarios”. (Griffin 2011, 209). Estos planes son elaborados por los colaboradores que integran el consejo administrativo y los principales directivos con el fin de alcanzar los objetivos deseados. Estos planes conlleva muchos procedimientos que permite concretar cómo se quiere llegar a la meta son las actividades secuenciales que se aplican día a día hasta conseguir lo planificado.

Organización

Organizar es “determinar las tareas a realizar, quién las efectuará, cómo van a agruparse, quién reporta a quién y dónde se tomarán decisiones”. (Robbins y Judge 2013, 7). En esta fase el gerente dispone de las tareas a realizar en cada uno de sus departamentos dirigidas por las personas que tendrán la disposición, conocimientos y actitudes para poder llevar ese delegado cargo que tendrá bajo su poder y que será responsable de su área asignada en el cual rendirá informes semanales y mensuales al gerente para que este tome las respectivas medidas y así poder tomar decisiones que le permitan un mejor funcionamiento de la empresa.

Esta fase es de gran importancia como todas, porque permitirá una correcta visualización de cada paso o proceso que se conlleva dentro en la empresa ya sea en la producción, en la comunicación entre departamentos, las planificaciones de ventas, publicidad, promociones, precios y sobretodo se podrá reflejar el financiamiento y utilidades que genera las ventas, ya que si se organiza de manera adecuada todas las actividades se podrá acceder fácilmente a cualquier requerimiento que se presente.

En ella se realiza la división de tareas a las cuales se les designa a las personas más idóneas para llevarlas a cabo ya que amerita mucha responsabilidad por parte de ellos. Del mismo modo se realiza la estructura organizacional en el cual implica el cómo se va a llevar a cabo cada proceso o actividad de forma responsable.

Dirección

Dirigir es la “función que incluye motivar a la fuerza laboral, dirigir a otros, seleccionar los canales de comunicación más eficaces y resolver conflictos”. (Robbins y Judge 2013, 7). Una vez organizado todo lo anterior mencionado se procede a supervisar que lo asignado se cumpla de manera correcta y a su vez dirigir a sus colaboradores hacia el éxito personal mediante motivaciones que le permiten sentirse bien consigo mismos y con los demás y así poder realizar un excelente labor dentro de la empresa.

Asimismo se selecciona los canales de comunicación adecuados que le permitan transmitir información de manera rápida y eficaz a las diferentes áreas o departamentos para que exista mayor control sobre las actividades que se realizan dentro de cada una de ellas y así mismo esto permite la resolución de conflictos que existen de manera atenuante pero que se pueden resolver fácilmente por medio de la comunicación eficiente que exista dentro de la organización.

De igual manera “La motivación es el motor para caminar y llegar a la meta; se necesita fuerzas que ayuden a superar las dificultades del camino; sin motivación es casi imposible alcanzar las metas” (Urcola 2010, 79). Es indispensable que los gerentes motiven al talento humano a realizar las cosas bien ya que de ellos depende el funcionamiento de la empresa.

Los colaboradores que realizan sus labores diarios en la empresa, trabajan por cubrir sus necesidades primarias y secundarias, pero a veces las rutinas laborales hacen que los colaboradores se sientan deprimidos sin muchas ganas de realizar las tareas asignadas y esto provoca un grado deficiente en cuanto a sus rendimientos. Es por esta razón que los gerentes deben cuidar mucho el talento humano porque ellos son la parte primordial de una organización ya que del esfuerzo de ellos depende el crecimiento de la empresa por eso que debe motivarlos ya sea con incentivo, premios, vacaciones, bonos, ascensos, etc.

Para identificar si existe desmotivación por parte de los colaboradores se necesita de :

Los canales de comunicación personales permiten la interacción directa en el proceso de comunicación entre dos o más personas; su eficacia deviene pues, de la existencia de una retroalimentación directa y personal; dentro de los mismos se puede comunicar el mensaje cara a cara, por teléfono, e-mail, o a través de cualquier otro medio que suponga una interacción mutua. (Montañés, Serrano y Medina 2014, 17)

Estos canales de comunicación son indispensables para una empresa ya que sin estos no existiría una buena comunicación con los diferentes departamentos. Permite al gerente mantenerse al tanto de lo que sucede en cada departamento o área, siempre y cuando se debe tener mucho cuidado al momento comunicarse o enviar informes ya que un pequeño error se convierte en una gran tragedia que podría costar un déficit empresarial. Por esta razón al utilizar los canales de información se les recomienda trabajar con precaución para evitar inconvenientes y de esta manera permite un flujo de información excelente.

Control

Controlar es “vigilar actividades para garantizar que se lleven a cabo según se haya planeado y corregir cualquier desviación significativa” (Robbins y Judge, 2013, 7). Esta fase es muy compleja ya que implica vigilar de manera constante cada una de las actividades o tareas designadas a los departamentos y si los colaboradores están realizando bien su labor de acuerdo a lo planeado y si algo no está funcionando de manera correcta pues se revisará detalladamente en las fases anteriores para constatar que no se hayan cometido errores y si es así el gerente deberá tomar las respectivas soluciones a estos conflictos para evitar que pase a mayores.

Existen cuatro fases del proceso de control estas son: “establecimiento de estándares, es decir la traducción del objetivo en algo específico y medible; medición de los resultados reales; comparación de los resultados reales con los estándares; y corrección de las desviaciones”. (Moyano, y otros 2011, 91). Una vez aplicadas las otras fases por último está el control que permite establecer estándares para la medición de los objetivos a alcanzar y de esta manera compara las actividades que realizadas con los objetivos y así identificar si se está cumpliendo con lo planeado para que la empresa se mantenga en el rango esperado dentro del mercado comercial.

Y para esto “el control puede ser preventivo o priori; interactivo o concurrente; correctivo o a posteriori”. (Moyano, y otros 2011, 91). Estos tipos de controles hacen que la empresa se maneje de mejor manera para evitar errores dentro de la realización de las actividades o procesos.

Los controles preventivos son los que se tratan de asegurar de que los objetivos estén lo suficientemente claros, que sean los adecuados y que poseen los recursos necesarios para ejecutarlos; las inspecciones concurrentes son los que se realizan durante el proceso de las diferentes actividades y en la actualidad se puede realizar por medio de las computadoras que permiten un mayor control y de esta manera se podrá detectar errores y a su vez actuar de inmediato para la solución de estos.

Los controles correctivos se realizan una vez que el producto este terminado ya que permite revisar si cumple con la calidad deseada y con los objetivos planificados.

La evaluación del desempeño, es un “proceso estructurado para medir el desempeño de los colaboradores. (Alles 2015, 50). El gerente debe evaluar a cada uno de sus colaboradores e identificar, las posibles causas, que pueden estar provocando que no estén rindiendo de manera efectiva en las labores que desempeñan; para ello deberá efectuar evaluaciones, que emitan información sobre el rendimiento de las funciones que realizan, y en el caso, de no estar cumpliendo satisfactoriamente, motivarlos o reubicarlos de área de trabajo.

Esta evaluación requiere de estándares para medir los rendimientos de cada labor realizada dentro de la empresa, de esta manera, el gerente y los responsables de cada área, estarán al tanto del nivel de desempeño que poseen, y así podrán mejorar para brindar un aporte significativo en el ámbito laboral, fortaleciendo directamente los niveles de eficiencia y eficacia.

Capítulo II

3.2. Modelo de gestión administrativa

3.2.1. Definición de modelo de gestión administrativa

Un modelo de gestión administrativa, “es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo”. (Rivera 2014, 1). Una empresa que cuente con este sistema podrá aplicar de manera correcta las fases de planeación, organización, dirección, control y coordinar.

La elaboración del modelo de gestión administrativa, debe realizarse bajo la guía del gerente de la empresa y con colabores representantes de cada área de trabajo; este debe ser un documento estructurado a tal punto que sirva de referente para realizar un adecuado proceso administrativo de calidad.

Y en base a “una buena definición de la misión, visión, valores y políticas se determinan los objetivos estratégicos para el horizonte de tiempo futuro, usualmente a largo plazo, los cuales estar en concordancia con la filosofía organizacional”. (Aldana y Otros 2011, 80). El modelo de gestion administrativa aplicado por la empresa debe ser de acorde a la mision, vision, objetivos y politicas implantadas y a su filosofia organizacional ya que esto se toma como base para realizar las difrentes actividades de cada uno de los procesos que conlleva el modelo.

Para ello se necesita una serie de herramientas necesarias para el cumplimiento de las actividades dentro de un modelo como lo es:

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas/sociales; si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas. (Hurtado 2010, 18).

Este modelo implica procesos administrativos que desarrollan un sin número de funciones dentro de cada departamento para obtener mayor control y organización

dentro de cada una de ellas y al mismo tiempo planificar estrategias o planes para alcanzar los objetivos que la empresa desea cumplir.

3.2.2. Importancia de la implementación de un modelo de gestión administrativa

Se hace importante implementar dentro de una empresa un modelo de gestión administrativa porque tienen como fin “incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios”. (Rivera 2014, 1). Es decir que es realmente necesario que una entidad disponga con este modelo, ya que podrán de manera adecuada verificar el cumplimiento de los objetivos y llegará a ser eficaz.

Aplicando una buena gestión dentro del modelo automatizara los procesos de manera rápida y eficaz y aun mayor control dentro de cada una de los procesos como los colaboradores y maquinarias por lo que dará como resultados un buen desempeño organizacional.

Para que resulte eficiente el modelo de gestión administrativa la empresa debe tener bien definido sus objetivos y más aún su misión y visión ya que de esto parte las funciones y procedimientos que conforman el modelo y agiliza la circulación de la comunicación de la transmisión de documentos, de esta manera se podrá obtener mayor dominio dentro de las actividades a ejecutar.

3.2.3. Objetivos de un modelo de gestión administrativa

Es necesario mencionar que los objetivos de un modelo de gestión administrativa son los que a continuación se citan:

Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la ofrecerá de productos o servicios; optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar; establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de sus evolución histórica; y mejorar los productos o servicios que se ofrece a los clientes (Rivera 2014, 1).

Los objetivos antes mencionado, brindan las pautas necesarias para emprender un proceso de gestión administrativa de calidad, donde todos contribuyan en el diseño

de un referente guía, en el que se deje como constancia los verdaderos propósitos de la empresa, y permite evaluar de manera preliminar y completa cada una de las actividades y elementos humano, materiales o económicos que intervienen en ellos.

Para que la empresa logre cumplir con las funciones que están planeadas en el modelo, se necesita de una herramienta vital para que permita un mejor desempeño dentro de este es la tecnología, en la actualidad es un elemento clave que permite realizar las cosas más rápido y a su vez se emite informes ágiles que proporcionan información de manera más flexible y rápida.

3.2.4. Etapas de un modelo de gestión administrativa

Se debe destacar que para el desarrollo e implementación de un modelo de gestión administrativa se deben considerar las siguientes etapas: “Diagnóstico de la estructura funcional, consiste en la descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas”. (Rivera 2014, 1). En esta primera etapa se deben integrar el organigrama funcional y los objetivos de cada departamento de la entidad, para de esta forma conocer hacia donde se quiere llegar con las labores empresariales.

Esta estructura funcional demostrará de qué manera está dividida las áreas y las funciones que deben desempeñar cada una de ellas esto le servirá de soporte para el momento de evaluar se basan en la medición de los resultados obtenidos sobre los planificados.

En una institución “La fijación de objetivos es un proceso continuo de dirigir conscientemente las acciones en base a unos principios; fijar objetivos es imprescindible para la planificación y toma de decisiones”. (M. Martínez 2012, 88). Una organización siempre debe plantearse metas y para lograrlas propone objetivos, esto es un principio empresarial, mediante la obtención de los resultados obtenidos de la empresa se miden los objetivos para verificar si se están cumpliendo en su totalidad.

En cuanto a los “Análisis de las relaciones con terceros: identificar y caracterizar las entidades con las que interactúan el servicio y el objetivo de dicha interacción.” (Rivera 2014, 1). Esta fase permite dejar en claro las interrelaciones existentes entre las

empresas proveedoras que abastece a las empresas con sus productos o servicios que las empresas necesitan, así mismo, los clientes potenciales que tiene la empresa y que están identificados y caracterizados por sus constantes compras de los productos brindados del cual forman una parte importante dentro del modelo de gestión administrativa.

Y por su puesto la “Identificación de los procesos de la institución: establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan” (Rivera 2014, 1). Esta última fase garantiza el desempeño de labores dentro de un proceso empresarial; siendo de vital importancia para controlar cada una de las tareas para que se puedan desarrollar de una manera eficiente y eficaz y así la empresa pueda desarrollarse ampliamente en el mercado.

3.2.5. Componentes básicos de un modelo de gestión administrativa

El modelo de gestión debe de considerarse como un marco de referencia para la administración empresa, por ello debe integrar componentes básicos como son: Visión, misión, Análisis DAFO, organigrama funcional, manual de funciones.

Visión

La visión, es “la imagen del futuro deseado por la organización”. (Alles 2015, 57). Toda empresa debe tenerla claramente establecida para de manera directa conocer cual es el principio global de una organización a futuro.

En realidad la visión se puede considerar como un objetivo inspirador, que encierra al resto de fines establecidos a largo plazo; debe responder a la pregunta ¿qué se quiere ser?, es decir como empresa, debe ser básicamente ser un eslogan que capte la atención de los individuos que le presten atención.

Es necesario citar que, “aunque las visiones no pueden ser medidas por un indicador específico que valore el grado en el que están siendo alcanzadas, proporcionan una declaración fundamental de los valores, aspiraciones y metas de una organización” (Martínez y Milla 2012, 21). En definitiva, esta decisión estratégica, es

el punto clave para articular la jerarquía de las metas empresariales, por ello se la define como el deseo o anhelo de la empresa en sí a futuro.

Si la empresa está sobresaliendo en el mercado cumple con sus objetivos establecidos se podría decir que está cumpliendo con su visión en el futuro que es ser una empresa líder en el mercado; pero si por el contrario está presentando déficits esto es de preocuparse por algo no está funcionando bien dentro de las actividades o estrategias realizadas y que obviamente tendría que tomar las medidas necesarias para poder encaminar la empresa hacia su visión.

Misión

La misión, responde “el porqué de lo que la empresa hace, la razón de ser de la organización, su propósito; dice aquello por lo cual, en última instancia, la empresa quiere ser recordada”. (Alles 2015, 53). Es la razón por la que la empresa se crea y el porqué de ser tomada en consideración por parte de los clientes.

La misión debe ser muy convincente para los colaboradores que deben estar al tanto de ella como para los clientes, que son el factor externo primordial de las organizaciones ya que de ellos depende que la empresa esté en un buen posicionamiento dentro del mercado.

Es la razón de ser del porqué quiere la empresa permanecer en el mercado y dar a conocer sus propósitos, nos permite encaminar las diferentes actividades al logro de los objetivos.

Análisis DAFO

El análisis DAFO, “es una herramienta útil para poner en cuatro líneas esenciales del análisis de entornos; responde a los iniciales de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades; reflejando el retrato de la empresa y sus posibilidades de éxito en el mercado en el que compete”. (Blas 2014, 189). Este mecanismo permite visualizar de manera real las situaciones que suceden dentro como fuera del entorno de la empresa.

En la parte interna se encuentran las fortalezas que son todos los componentes positivos que posee la empresa que los diferencian de la competencia; las debilidades

son los aspectos desfavorables que posee la empresa respecto con la competencia, pero estos inconvenientes pueden ser resueltos con una buena estrategia acompañada de organización y control que con el tiempo pueden y por ende deben ser eliminados.

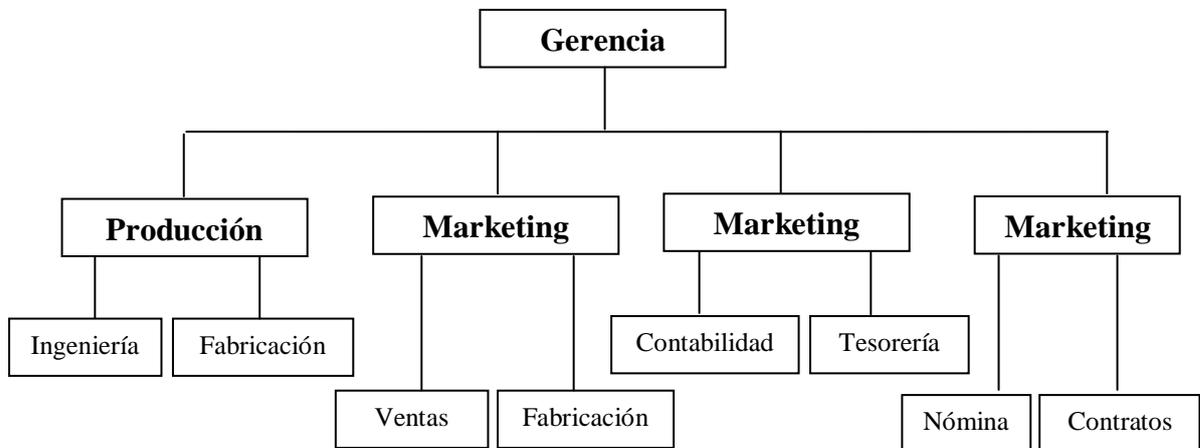
Por otra parte, en el entorno externo, están las oportunidades, que son los aspectos positivos que se generan en el ambiente donde las empresas deben aprovecharlas al máximo, porque son nuevos caminos que se abren para la comercialización de los productos ofrecidos; mientras que las amenazas son situaciones negativas que pueden poner en peligro la permanencia de la empresa en el mercado, si son detectadas a tiempo se pueden tomar medidas para convertirlas en oportunidades.

Organigrama funcional

Para una empresa, “el organigrama funcional establece la estructura de la organización y las funciones que debe tener cada uno de los órganos establecidos”. (Ruiz y Ayuso 2010, 214). Toda empresa debe desarrollar un organigrama ya que en él se refleja cada una de las partes que conforman la empresa y por ende sus funciones.

De esta manera el gerente obtendrá mayor visualización de lo que la empresa quiere para conseguir sus objetivos siempre y cuando se utilicen los medios adecuados para que se cumplan en su totalidad.

El siguiente es un Organigrama funcional, que puede ser empleado en una empresa productiva.



Fuente: (Moyano, y otros 2011, 101)

Este bosquejo representa la estructura funcional de un organigrama que permite identificar las funciones que debe cumplir cada colaborador en una empresa, las mismas que deben ser asumidas de manera organizada; es por ello que este organizador gráficos ayuda a conocer las jerarquías y así también para saber a quién acudir para comunicar algún asunto laboral.

Manual de Funciones y Procedimientos

Un Manual de funciones y procedimientos se puede definir como:

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa (Posada 2013, 1).

El manual de funciones y procedimientos, es muy importante en la empresa porque da a conocer las funciones cotidianas que deben ser realizadas por cada integrante de la empresa; de esta manera, será muy útil aplicarlo porque los directivos, que tendrán presente las funciones a desempeñar y también tendrán la oportunidad de aplicar estrategias que permitan un mejor desenvolvimiento dentro de la organización.

Es relevante que cada colaborador tenga claro, cuál es su función dentro del manual, ya que si realizan una tarea fuera de lo estructurado y coordinado, hará que su área o función desempeñada no esté generando los resultados esperados, afectando directamente el alcance de objetivos y metas propuestas.

Se puede agregar, que esta guía de funciones contiene procedimientos y normas, que brindan al gerente una visualización amplia de cada actividad a realizar por parte de él y de los colaboradores; por ello, siempre debe mantener el control y supervisión de las funciones realizadas en la empresa, ya que de estas depende el desarrollo de la empresa en el mercado comercial.

Capítulo III

3.3. Niveles de Eficiencia y Eficacia

3.3.1. Definición de Eficiencia

La eficiencia “consiste en la medición de los esfuerzos requeridos para alcanzar los objetivos; el costo, el tiempo, el uso adecuado de factores humanos y materiales, cumplir con la calidad propuesta constituyen elementos inherentes a la eficiencia”. (Fleitman 2011, 58). Este referente depende en gran medida de la calidad de gestión administrativa de una empresa, porque es el resultado de emplear recursos existentes para la producción de un determinado bien y del mismo modo disminuir costos de manera que la empresa pueda medir sus esfuerzos y tomar las respectivas medidas que le permitan llegar al éxito deseado.

La calidad de los productos o servicios que la empresa ofrece depende únicamente del esfuerzo que cada uno de los colaboradores al momento de realizar sus actividades y se podrá demostrar fácilmente que se están ejecutando eficientemente y utilizando de forma correcta sus recursos sin despilfarrar uno de ellos; para que una empresa este impregnado en el mercado deberá presentar un grado de eficiencia muy alto porque de este depende su desenvolvimiento económico, laboral y social de la institución dentro del comercio.

Por esta razón “La eficiencia mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinados objetivo, es decir, hasta qué punto ha logrado eliminar el despilfarro” (E. Fernández 2010, 79). El despilfarro dentro de los procesos de producción de bienes o servicios permiten que la empresa tenga ese uso excesivo de sus recursos que muy bien puede ser reducidos para evitar que la empresa trate de disminuir sus costos y de esta manera pueda invertir ese flujo de dinero en mantenimiento o reparación de las máquinas.

Del mismo modo “La eficiencia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que primen para ello los recursos o los medios empleados; en economía, se trata de la relación entre el valor del producto y de los recursos utilizados para producirlo” (Blas 2014, 229). Si bien es cierto que una empresa eficiente se mide por

medio de los recursos utilizados y los planificados y ese resultado indica si la está siendo lo suficientemente eficiente para lograr el efecto deseado, sin embargo cuando no lo cumple tendrá que tomar las medidas pertinentes para corregir los errores y poder encaminarse hacia las metas planificadas.

Para que de esta manera la empresa realice fácilmente sus tareas y de este modo permita el cumplimiento de sus objetivos de manera confortable eliminando el desperdicio de los recursos productivos. “Una organización es eficiente cuando los gerentes reducen al mínimo la cantidad de factores productivos (mano de obra, materias primas, componentes, etc.) necesaria para fabricar un producto concreto o proporcionar un determinado servicio” (E. Fernández 2010, 79). Es importante que el gerente haga una revisión de las diferentes actividades de producción que proporcione datos relevantes acerca de cada uno de los procesos para así visualizar si existe un exceso de factores productivos que están impidiendo que se haga un trabajo más rápido y eficiente.

3.3.2. Definición de Eficacia

La eficacia “es el cumplimiento de los objetivos con el menor consumo posible de recursos y con la máxima calidad percibida” (Ena, Delgado y Ena 2008, 3). Se destaca particularmente por realizar la gestión administrativa de manera correcta y así alcanzar y cumplir los objetivos propuestos. Una eficacia dentro de la organización es muy necesaria ya que permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la empresa y la capacidad que genera mostrando los resultados obtenidos que le permitirán realizar un producto o servicio de calidad.

Por lo cual la eficacia “mide la pertinencia de los objetivos y el grado en que la organización logra alcanzarlos; siendo esta eficaz cuando los gerentes formulan objetivos apropiados, que luego consiguen” (E. Fernández 2010, 79). Esta medida básica permite medir la capacidad que tiene la institución para cumplir con sus objetivos propuestos a través de estrategias que planteen a lo largo del tiempo para cumplir con cada uno de sus propósitos.

Además se puede exponer que la eficacia es la “capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado; aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término de eficiente” (Blas 2014, p. 229)

Es necesario ser eficaces en todas las etapas que conlleva cada uno de los procesos para alcanzar los objetivos ya que de esta manera permitirá al gerente observar si se está elaborando de manera correcta todas sus actividades para el logro de estas o si al contrario no se está siendo lo suficientemente eficaces que les impide alcanzar con facilidad sus metas propuestas; pues es así, que una institución para que llegue a la cima y se mantenga en ella debe ser 100% eficaz en las capacidades que tiene para poder lograr cada uno de sus objetivos planteados.

Es por esta razón que “Un alto grado de eficacia que alcance los objetivos planteados al menor costo posible es un escenario ideal para cualquier empresa”. (Fleitman 2011, 98). Pues es así que si la empresa alcanza su máximo punto de calidad y eficiencia está cumpliendo su más hermoso sueño del cual toda empresa desea cumplir pero no debe confiar ya que el mundo empresarial cambia constantemente siempre debe estar al tanto de todos los conocimientos necesarios para seguir siendo una empresa líder.

3.3.3. Eficiencia y eficacia

Hoy en día “La eficiencia y eficacia organizacional son dos medidas básicas, que permiten evaluar el desempeño de toda empresa”. (Robles y Alcérreca 2011, 244). Siendo necesario establecer los niveles de alcance de cada uno de estas dos componentes que son claves en el desarrollo de una empresa.

De esta manera se obtendrá información relevante que le permitirá al gerente especificar con claridad y nitidez los recursos que se están despilfarrando y que podrían ser reducidos sin dejar a un lado la calidad que requiere cada uno de los productos o servicios que brinda la institución para conseguir alcanzar sus metas propuestas y de esta manera esta mostrará la capacidad que posee la organización para alcanzar sus objetivos ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Para reconocer la diferencia entre eficacia y eficiencia es preciso detallar conceptos claves donde se puntualicen las características principales entre cada una de estos referentes.

Es importante recalcar que “la eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prelación” (Fleitman, 2011, 98). Es decir que solo permite visualizar el alcance de los propósitos, sin tener en cuenta el tipo de recursos empleados para alcanzarlos, mide los resultados obtenidos en base a los planificados.

Del mismo modo se puede mostrar que:

La eficiencia es un término orientado a los medios utilizados para alcanzar los objetivos; una empresa mejora su eficiencia cuando alcanza los mismos resultados utilizando menos recursos, o bien, utilizando los mismos recursos, consigue mejores resultados; la eficiencia hace referencia a la relación entre entradas (o inputs) y salidas (o outputs) (Iborra y otros, 2014, 20).

La eficiencia tienen que ver con el alcance de los objetivos con la adecuada utilización de recursos, mientras menos mejor; es decir que se vialice el mínimo uso de medios posibles.

Es por esto que “La búsqueda de un alto grado de eficacia, logrado en forma eficiente, debe formar parte de la visión de la empresa y formar parte vital de la misión de sus líderes”. (Fleitman 2011, 98). Para ello el gerentes deberá planear las debidas actividades que permitan la consecución de los objetivos trazados y expuestos en un modelo de gestión administrativa elaborado por los directivos y grupo de colaboraes de cada área de la empresa.

Se debe incidar que “una empresa es eficaz cuando alcanza sus metas u objetivos; es decir, la eficacia guarda relación con la obtención de objetivos en la empresa, con los fines de la organización”. (Iborra y otros 2014, 20). Es importante que los directivos realicen una gestión administartiva de calidad, donde se cumpla las fases

de planeación, organización, dirección, control y coordinación de las actividades que se efectuen en una entidad.

Es preciso indicar que, “los buenos directores de empresas deben alcanzar, para asegurar el éxito de sus empresas, eficiencia y eficacia; sin embargo, en muchas ocasiones, las empresas y organizaciones son eficaces sin eficiencia o, a veces, también son eficientes sin eficacia” (Iborra y otros 2014, 20). De esta forma se puede mencionar que para cumplir con este propósito es importante la elaboración e implementación de un modelo de gestión administrativa, donde consten los objetivos, organigrama funcional, recursos a utilizar, funciones cumplidas por los colaboradores, entre otros referentes claves.

Se puede constatar que si es “Una empresa eficiente pero ineficaz no alcanza sus objetivos; una empresa ineficiente pero eficaz alcanza sus objetivos, pero no de forma óptima; asigna recursos de modo equivocado y, por tanto, un competidor eficaz y eficiente la puede sacar del mercado” (Iborra y otros, 2014, 21). Este referente es claves para verificar la relación existente entre eficiencia y eficacia.

Por lo tanto se indica que una empresa que sea eficaz siempre alcanzara sus objetivos pero no de manera óptima.

3.3.4. Tipos de niveles de eficiencia y eficacia

Los tipos de niveles de eficiencia y eficacia se denotan como altos y bajos, estableciendo una relación directa entre estos dos referentes.

Se evidencia una “baja eficiencia y baja eficacia, el gerente formula objetivos incorrectos y utiliza mal los recursos; como resultado, obtienen un producto muy caro que los consumidores no desean”. (Fernández 2010, 80). Si las medidas básicas de las empresas son muy bajas esto quiere decir que el gerente no planteo unos objetivos claros o más aun estrategias que no le permiten llegar a los consumidores debido al alto precio de sus productos o servicio, esto provocara perdidas muy alta en cuanto a sus recursos y capital de la empresa.

Por otra parte se puede manifestar que la “alta eficiencia y baja eficacia, el gerente formula objetivos inapropiados, aunque utiliza adecuadamente los recursos; como resultado, la organización logra un producto relativamente barato que los consumidores no demandan” (Fernández 2010, 80). Si bien es cierto que los consumidores buscan un producto o servicio que sea económico pero siempre y cuando sea de calidad.

Pero cuando el precio del producto es demasiado barato y obviamente de muy mala calidad esto es una alerta para el gerente de la empresa porque indica que no está formulando unos objetivos claros y estrategias planteadas de manera incorrecta que le permita conseguir un producto de calidad aunque sus recursos se están utilizando de una manera correcta pero lo que le impide venderse es porque no se está llevando las actividades adecuadas dentro del proceso de producción para que el producto tenga un precio accesible y de buena calidad.

Es preciso mencionar que una “Baja eficiencia y alta eficacia, el gerente formula los objetivos correctos, aunque utiliza mal los recursos; como resultado, se obtienen un producto que los consumidores desean, pero demasiado caro, por lo que sólo lo compran si no tiene otra alternativa”. (Fernández, 2010, 80). Si bien es cierto que lo ideal de toda empresa es brindar al público un producto que sea económico y de excelente calidad pero a veces no se toman las medidas correctas para la elaboración de estos y realizan productos que son de buena calidad.

Pero que sus precios son un poco altos y que no todas las personas tendrán accesibilidad para adquirirlos o lo compran porque alguna necesidad le exige comprarlo, pero esa no es el fin que quiere una institución, es por eso que el gerente aun de haber planteado bien los objetivos deberá revisar detenidamente que los recursos se estén aplicando excelentemente para obtener un producto de calidad y con precios accesibles para todo los consumidores.

Por último se destaca que una “alta eficiencia y alta eficacia, el gerente formula los objetivos correctos y utiliza adecuadamente los recursos para alcanzarlos, como resultado, se obtienen un producto que los consumidores desean y con el precio apropiado; cuando esto ocurre, la empresa habrá alcanzado una ventaja competitiva”.

(Fernández 2010, 80). Cuando la empresa logra cumplir con todas sus expectativas y alcanza sus objetivos deseados mediante la capacidad que tiene para utilizar sus recursos sin despilfarrar ninguno de ellos, les permitirá tener una ventaja competitiva en el mercado que les ayudara a ser reconocidos en él, y sus productos o servicios tengan una acogida muy favorable dentro del mercado ya sea por su calidad como sus precios accesibles para todos los consumidores.

Cabe recalcar que la empresa una vez que tenga sus medidas básicas altas, no deberá descuidarse, ya que las necesidades de los consumidores cambian día a día y deberán mantenerse pendientes de eso para que se mantengan en el mercado y puedan ser una empresa líder en él.

3.3.5. Indicadores de eficiencia y eficacia

En el proceso de constatación del nivel de eficiencia y eficacia es preciso el empleo de indicadores, por ello es importante citar que:

Un indicador se compone de una fórmula matemática (algoritmo), que refleja una situación determinada; es una relación entre variables cualitativas y cuantitativas que muestran la situación actual y su tendencia de cambios generada de acuerdo con sus objetivos y metas previstos; un indicador puede ser un valor, unidad, índice, serie estadística, entre otros. (Abedrop 2010, 238)

Estos indicadores ayudan a determinar la realidad en sí de cómo se están utilizando los diferentes recursos en la empresa y sus resultados reflejan la realidad de la situación por la que está pasando la empresa e inmediatamente debe tomarse las medidas necesarias para arreglar las diferentes circunstancias que se presenten.

Se puede afirmar que mediante “Los indicadores permiten conocer la evaluación de la gestión, identificación de oportunidades de mejora, adecuación de las metas, objetivos y estrategias, toma de decisiones, comunicación y análisis de resultados a través de variables de tiempo, persona y lugar”. (Abedrop 2010, 238). Esta información que revela los indicadores son pautas para que la empresa tome medidas en cuanto a los resultados obtenidos en cada uno de ellos ya que de estos resultados depende si la

empresa está realizando bien sus labores, si cumple con las horas de labores establecidas, etc.

Estos indicadores pueden ser de eficacia y eficiencia.

Los indicadores de “eficacia, mide el grado de cumplimiento de los objetivos; y el de eficiencia mide la relación entre productos y servicios generados con respecto a los insumos y recursos utilizados”. (Abedrop 2010, 238). El fruto que se da de la aplicación de indicadores de eficacia evalúa el cumplimiento tanto de sus objetivos, metas, despachos, la calidad del producto o servicio, etc. En cambio los resultados de eficiencia determinan si todos los recursos que posee la empresa están desempeñándose de acorde a lo planificado.

3.3.6. Fomento de la eficiencia y eficacia

En el mundo empresarial es necesario mencionar que “el fomento de la eficiencia y eficacia en los instrumentos de mercado en función de la competitividad logra que las organizaciones adopten procesos para la innovación y el desarrollo tecnológico, buscando la reducción de costos y la promoción de políticas que responden a las necesidades de los clientes”. (Prieto 2012, 117). Un enfoque que va más allá del éxito deseado por las empresas es sentir la satisfacción de hacer las cosas bien por medio de técnicas que permiten evaluar las actividades mediante niveles de eficiencia y eficacia, que permiten utilizar los recursos necesarios para la producción de sus bienes o servicios; de esta manera llena todas las expectativas que tenía de la empresa hacia el mercado, permitiendo mantenerse en constante innovación y lograr la competitividad en el mercado.

En la actualidad, la tecnología no solo ayuda en la parte interna de la empresa, sino también en la parte externa que permitirá saber las diferentes necesidades, que se presentan diariamente entre los consumidores, y poder trazar las estrategias para llegar a cubrir en gran parte estas necesidades, esto le permitirá a la organización tener mayor acogida.

3.3.7. Productos o Servicios de Calidad

Dentro de una empresa la producción de productos o la prestación de servicios de calidad sería siempre su principal objetivos, ya que por esto será aceptados pros sus clientes en un mercado actual que se torna tan competitivo.

Es por ello que se puede destacar que “las organizaciones con productos o servicios de más calidad, capaces de vender a precios competitivos, con equipos humanos dinámicos, formados, que asumen toda la responsabilidad, con proyección comercial, aplicadas en todas las áreas de la organización, serán las que permanezcan y se hagan con el mercado”. (San Miguel 2009, 13). La gestión administrativa implica realizar tareas de forma correcta para evitar fallas dentro de los procesos que permitan mejorar la calidad de la organización y por ende de los productos elaborados y/o servicios prestados en un mercado objetivo.

Esto conlleva una ardua labor por parte del gerente, ya que es el encargado de designar a cada departamento los planes pertinente para conocer muy de cerca sus ventajas, y poder elaborar un producto de calidad, basado en precios que se encuentren a la par con la competencia; permitiendo a los clientes escoger en el mercado un producto de calidad a bajo costo; y esta acogida no sería posible, sin la publicidad, que la empresa exponga de las diferentes características y del porqué se diferencian de las otras entidades; de esta manera la empresa permanecerá en el mercado y será una de las organizaciones más reconocida por los diferentes consumidores.

3.3.8. Eficiencia – Eficacia en la efectividad de la empresa

Es relevante tener claro que “La efectividad combina los componentes de eficacia y eficiencia; la efectividad tiene un impacto sobre el cliente o entorno que es afectado por los bienes o servicios generados, así como en el aprovechamiento adecuado de los recursos usados para generarlos”. (Sánchez 2013, 67). Esta combinación de componentes como son la eficiencia y eficacia, hace que la empresa alcance la excelencia y cumpla las metas trazadas.

Sí, se realizan de manera correcta todas las actividades o tareas asignadas a los colaboradores en cada área, se obtienen como resultado calidad a bajo costo; esto

significa que se están logrando los objetivos empresariales de manera efectiva que permitirá tener un balance entre los recursos utilizados y la capacidad que tiene en el alcances de las metas, con la adopción de estrategias y la elaboración de planes oportunamente.

Es indispensable la labor de “Los directivos y mandos, son retribuidos por hacer bien lo que deben hacer, no por trabajar mucho, sino por hacer que los demás trabajen correctamente y de forma eficaz, y ello comporta a tomar decisiones correctas y aceptadas”. (Martínez, 2013, 111). El gerente es el encargado del bienestar de la compañía y delega funciones a sus colaboradores.

Pero, el gerente no debe tan solo dar órdenes, sino, más bien sentirse comprometido con cada uno de sus colaboradores, motivarlos para que se capaciten y se sientan seguros de las labores que ejecutan y recordarles a menudo hacia donde se quiere llegar para que juntos logren una labor satisfactoria, permitiéndoles sentirse bien consigo mismo; de igual manera debe incentivarlos con viajes, bonos, ascensos de cargo, aumento de salarios, etc.; para que realicen sus actividades de manera positiva, para así contribuir en el alcance de altos niveles de eficiencia y eficacia de la institución.

3.3.9. Eficiencia – eficacia y gestión administrativa

Apoyando la temática de la investigación se puede mencionar que: “la eficacia y la eficiencia se refieren a la calidad de la gestión administrativa y a sus resultados”. (Benalcazar 2006, 14). Por lo tanto se puede identificar la relación directa que tienen las variables sometidas a estudio.

El éxito de una gestión administrativa se ve reflejada en los resultados obtenidos por medio de los logros alcanzados de manera eficaz en base al tiempo y esfuerzo de cada uno de los integrantes de la compañía y también se visualizara por los indicadores financieros que mostraran la acogida del producto en el mercado utilizando los recursos de manera eficiente que como resultado dará una efectividad dentro de la gestión administrativa de la empresa.

4. VISUALIZACIÓN DEL ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio tuvo un alcance exploratorio, porque se realizó un proceso de investigación de campo para la recolección de información con la que se logró conocer la realidad de la problemática presente en la empresa “MULTIRAMP”.

También asumió un alcance descriptivo, porque se detalló y narró la problemática desde una visión teórica, en la que se citan temáticas que sustentan la temática investigada en la extensión de las variables inmersas; de igual forma se describieron los resultados de la investigación de campo.

Asimismo poseyó una transcendencia correlacional, porque se efectuó un estudio donde se evidenció la relación entre dos variables, una independiente denominada gestión administrativa; otra dependiente nombrada niveles de eficiencia y eficacia.

Por último obtuvo un alcance explicativo, porque se efectuó un estudio interpretativo y aclarativo de los contenidos teóricos vinculados con la temática estudiada para enriquecer el nivel de conocimiento conceptual.

5. ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES

5.1. Hipótesis

La gestión administrativa de la empresa “MULTIRAMP” incide directamente en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización.

5.2. Variables

5.2.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa

5.2.2. Variable Dependiente: Niveles de Eficiencia y Eficacia

6. DESARROLLO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Métodos

Para la guía del proceso investigativo se emplearon una serie de métodos, entre estos el inductivo, factible para describir la problemática constatada en la observación inicial de la realidad circundante en la empresa “MULTIRAMP”, siendo referente relevante para plantear la hipótesis.

También se hizo útil enrumbar la indagación bajo el método deductivo, empleado de manera específica, en el planteamiento del problema y el marco teórico, donde se realizó la descripción de hechos, que partieron de estudios de contenidos generales que desenlazan en referentes particulares.

De igual forma fue empleado el método de análisis y síntesis, porque se trató de reflejar de manera clara y precisa contenidos teóricos vinculados con la temática de trabajo de titulación, para dejar en claro referentes importantes en el ámbito empresarial.

Por último se hizo preciso la aplicación del método estadístico, porque se realizó el tratamiento de información cuantitativa útil para la emisión de resultados finales a través de un informe estructurado y factible.

6.2. Técnicas

Las técnicas empleadas en la recopilación de información de campo fueron:

Observación directa, en la empresa “MULTIRAMP”, mediante el uso de una guía y cuaderno de apuntes, que permitieron conocer de cerca la realidad circundante.

Análisis documental, que fue utilizado para establecer por medio de indicadores los niveles de eficiencia y eficacia.

Entrevista estructurada, que fue realizada al gerente administrativo de la empresa “MULTIRAMP”, a través del uso de un cuestionario con doce preguntas abiertas.

Encuestas, a los colaboradores de la empresa “MULTIRAMP”, utilizando como instrumento un cuestionario con catorce preguntas cerradas.

7. DEFINICIÓN Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra del presente estudio la integraron el gerente administrativo y 25 colaboradores, que ascienden a un total de 26 individuos, siendo esta significativa por ello no requirió de aplicación de fórmula alguna para su cálculo oportuno, ya que se consideró un número aceptable de actores investigativos, a los que se procedió aplicar técnicas de investigación para recopilar información de campo veraz y pertinente.

8. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

La recolección de datos se realizó de la forma que se describe a continuación:

- 1.** Análisis documental utilizado para establecer los niveles de eficiencia y eficacia a través de indicadores.
- 2.** Se realizó un proceso de observación teniendo como instrumento clave una guía con el propósito de conocer la gestión administrativa y determinar los niveles de eficiencia/eficacia.
- 3.** Se procedió a realizar una entrevista estructurada con preguntas abiertas al Gerente Administrativa de la empresa MULTIRAMP para lograr obtener información factible que permitiera comprobar los objetivos propuestos.
- 4.** Se aplicó encuestas a los colaboradores de la empresa MULTIRAMP, que cumplen diversas funciones dentro de la organización con el fin de conocer más la realidad circundante.

9. ANÁLISIS DE DATOS

9.1. Observación directa en la empresa “MULTIRAMP”

Los resultados obtenidos de un proceso de observación directa realizado en la empresa “MULTIRAMP”, son los contemplados en la siguiente guía con indicadores claves que permitieron investigar la realidad.

Indicadores	Alternativas		
	Siempre	A veces	Nunca
Se realizan planificaciones de actividades diarias a través de un registro ordenado.		x	
Emplean en la empresa un modelo de gestión administrativa.			x
En las instalaciones de la empresa está expuesta la misión, visión y organigrama funcional.			x
Utiliza la autoridad competente manual de funciones y procedimientos para dirigir las actividades empresariales.		x	
Las áreas o departamentos físicos de trabajos son los adecuados para la ejecución de actividades laborales.		x	
Son controladas las actividades ejecutadas por los colaboradores.	x		
Es aplicada la motivación para incentivar a los colaboradores a ejecutar actividades cotidianas.			x
Evalúan el desempeño laboral de los colaboradores.			x

Análisis: Se logró comprobar que existen falencias en la aplicación de la gestión administrativa, puesto que no siempre se logró observar la adecuada ejecución de las fases del proceso administrativo, ya que no existen registros cotidianos ordenados de las actividades realizadas; además se pudo conocer que la empresa no cuenta con un modelo de gestión administrativa; al igual que se carece de la exposición física de la visión, misión y organigrama funcional de la entidad, pero sí consta en la plataforma web; también se logró constatar que las áreas o departamentos de trabajo solo a veces son apropiadas, ya que no están correctamente acondicionadas para realizar ciertas labores como el proceso de empaque y etiquetado; por otra parte se puede mencionar que los colaboradores no son motivados por las autoridades que solo se encargan de monitorear por pantalla el trabajo realizado; además no se evalúa el desempeño laboral.

9.2. Análisis documental para la estimación del nivel de eficiencia y eficacia

Para la estimación del nivel de eficiencia y eficacia, se procedió a realizar un análisis a través de indicadores, por ello se procedió a solicitar información al área administrativa de la empresa “MULTIRAMP”, que fue observada y recabada de documentos y estadísticas empresariales.

En los referente a los indicadores de eficacia, en la primera fórmula del cumplimiento de metas, se utilizó información del manual de funciones de la empresa; para el segundo indicador, denominado de cumplimiento de despachos de pedidos, se consideró los datos del reporte de despachos al día multiplicado por los días laborales al año; por su parte en cuanto al tercero indicador, se recopiló información de los registros de despachos, en la que se escogió la opción hora programada y hora estimada, tomando la hora estimada de cada despacho fuera de tiempo; y el último indicador se estableció de las órdenes de compra de la empresa destinadas a una hora y la constancia de las facturas emitidas por los proveedores donde se muestra las horas de entrega y validez de las palabras del gerente de la institución.

En cuanto a los indicadores de eficiencia, el directivo de la empresa directamente explicó la realidad de la situación para medir el rendimiento de sus recursos; a continuación se describen cada uno de los indicadores.

9.2.1. Estimación de la Eficacia

a) **Indicador:** Eficacia en el cumplimiento de metas

Código del indicador: ECM

Formula: $ECM = \frac{\text{Total de actividades ejecutadas}}{\text{Total de actividades planificadas}}$

2014	2015
$ECM = \frac{9415}{10491} = 0.89 * 100 = 89\%$	$ECM = \frac{9953}{10491} = 0.94 * 100 = 94\%$

Análisis: Una vez aplicado el indicador y obtenido los resultados en los años tomados para realizar la comparación, se puede notar que en el año 2014, la empresa está cumpliendo con sus metas, un 89% en el cual genera un grado significativo en comparación con el año 2015, que tuvo un 94%, lo que resulta ser un poco más significativo. Donde denota que la empresa no está cumpliendo con el 100% de sus metas establecidas en cuanto a la ejecución de las actividades esto podría ser por la carencia en: control de los informes emitidos por cada departamento, supervisión y control de las actividades a realizar por parte de directivos, motivación y capacitación a los colaboradores, etc.

b) Indicador: Eficacia en el cumplimiento del despacho

Código del indicador: ECDP

Formula:
$$ECDP = \frac{\text{Numeros de despacho cumplidos} \times 100}{\text{Numero total de despachos requeridos}}$$

2014	2015
$ECDP = \frac{2690 \times 100}{4035} = 66,66 = 67\%$	$ECDP = \frac{3228 \times 100}{4035} = 80,00 = 80\%$

Análisis: De acuerdo con la fórmula aplicada y los resultados dados se puede observar que en el 2014 en el cumplimiento de los despachos denota un 67% en comparación con el 2015 que tiene un 80% lo cual es significativo con el año anterior, esto muestra que la empresa aún no está siendo lo suficientemente eficaz en el cumplimiento de los despachos de sus pedidos ya sea por la falta de control en las ordenes de pedidos, en las facturas realizadas fuera de tiempo, falta de control y supervisión del jefe de ventas en la realización de las actividades por los colaboradores de planta, poca publicidad y promociones por parte de la empresa hacia sus clientes para obtener mayores pedidos y así cumplir con los objetivos de ventas.

c) **Indicador:** Eficacia en el cumplimiento de entrega de pedidos a clientes

Código del indicador: ECEPC

Formula:
$$\text{ECEPC} = \frac{\text{Total pedidos no entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos despachados}}$$

2014	2015
$\text{ECEPC} = \frac{72}{3228} = 0.02 = 2\%$	$\text{ECEPC} = \frac{48}{3228} = 0.01 = 1\%$

Análisis: Este indicador determina que en el 2014, el cumplimiento en la entrega de los pedidos a sus clientes, es del 2%; mientras que en el 2015, es del 1%, lo cual muestra un rango muy significativo comparado con el período anterior; por lo que la empresa está tratando de mejorar sus procesos, en cuanto a la entrega de sus pedidos para ser 100% eficaz, ya que su principal objetivo es, que sus productos lleguen a tiempo a los clientes aunque tendría en la organización de actividades para evitar contratiempo en cuanto al llenado, embazado y empaquetado.

d) **Indicador:** Eficacia en el cumplimiento de proveedores

Código del indicador: ECP

Formula:
$$\text{ECP} = \frac{\text{Pedidos recibidos fuera de tiempo} \times 100}{\text{Total de pedidos recibidos}}$$

2014	2015
$\text{ECCPG} = \frac{20 \times 100}{150} = 13.33 = 13\%$	$\text{ECCPG} = \frac{12 \times 100}{150} = 8,00 = 8\%$

Análisis: Por medio de este indicador, el cumplimiento de los pedidos a sus proveedores en el 2014, denota un 13%, en cuanto al recibimiento de pedidos fuera del tiempo establecido en comparación al 2015, que es del 8%, en el cual esta comparación muestra que los proveedores de la empresa no están siendo totalmente responsables en las entregas de los pedidos, debido a esto no le permitirá a la entidad cumplir con sus metas, ya que debido a los pedidos recibidos fuera de tiempo hacen que la empresa pierda tiempo en la transformación de su materia prima en el producto final y a su vez provocara retrasos en cuanto al despacho y entrega de sus productos a los clientes.

9.2.2. Estimación de la Eficiencia

a) **Indicador:** Eficiencia en el desempeño del talento humano

Código del indicador: EDTH

$$\text{Formula: EDTH} = \frac{\text{Total de horas de colaboradores utilizadas en la ejecución de las actividades}}{\text{Total de horas de colaboradores planificadas para la ejecución de las actividades}}$$

2014	2015
$\text{EDTH} = \frac{1614}{2152} = 0,75 = 75\%$	$\text{EDTH} = \frac{1883}{2152} = 0,88 = 88\%$

Análisis: Referente a este indicador, se puede analizar que en el 2013 un 75% del total de las horas planificadas para los colaboradores en la ejecución de las actividades estaban siendo utilizadas mientras que en el 2014 se obtiene un 88% por lo que muestra que el talento humano se encuentra en desmotivación por parte de los directivos ya que de ellos depende que la empresa siga en pie, también por falta de capacitaciones o más bien por control por parte de los diferentes jefes departamentales ya que de ellos depende el desarrollo de sus áreas asignadas; por esta razón la empresa debe realizar continuos controles para evitar que el talento humano no se despreocupe de sus labores diarias de esta manera podría incentivarlos con bonos, vacaciones, premios al mejor colaborador en el mes etc., para potencializar sus esfuerzos en la realización de sus tareas diarias.

b) **Indicador:** Eficiencia en el uso de recurso físico

Código del indicador: EURF

$$\text{Formula: EURF} = \frac{\text{Total de horas maquina utilizada en la ejecución de las actividades}}{\text{Total de horas maquinas planificadas para la ejecución de las actividades}}$$

2014	2015
$\text{EURF} = \frac{1614}{1614} = 1,00 = 100\%$	$\text{EURF} = \frac{1614}{1614} = 1,00 = 100\%$

Análisis: En el 2014 y en el 2015, las horas maquinas planificadas para la ejecución de las actividades se están utilizando a su 100%, por lo que denota un eficaz desempeño en el uso del recurso físico por lo que la empresa para tratar de no decaer con el rendimiento de las maquinas debe realizarle mantenimientos muy a menudo para evitar cualquier problema al momento de la producción de los productos.

c) **Indicador:** Eficiencia en el uso del tiempo

Código del indicador: EUT

Formula:
$$\text{EUT} = \frac{\text{Total días utilizados en la ejecución de actividades}}{\text{Total días planificadas para la ejecución de las actividades}}$$

2014	2015
$\text{EUT} = \frac{192}{240} = 0,80 = 80\%$	$\text{EUT} = \frac{210}{240} = 0,88 = 88\%$

Análisis: Se puede contemplar que en el 2013 un 80% del total de días planificados para la ejecución de las actividades se está realizando, en comparación con el 2014 el 88% del uso del tiempo ha sido utilizado significativamente pero no es lo suficientemente aceptable para que la empresa sea eficiente en su desempeño debido a múltiples razones como:

Poco control en las diferentes áreas, mantenimiento de las maquinas que hacen que se retrasen con lo planificados, falta de material para la producción de los productos, evaluar las actividades planificadas para evitar problemas de último momento, etc.; esto evitara que exista inconvenientes para que todo sea realizado de acuerdo a lo planificado.

d) **Indicador:** Eficiencia en el uso de los recursos financieros

Código del indicador: EURF

Formula:
$$\text{EURF} = \frac{\text{Total de efectivo utilizados en la ejecución de actividades}}{\text{Total de efectivo planificadas para la ejecución de las actividades}}$$

2014	2015
$\text{EURF} = \frac{42.560,00}{35.355,33} = 1,20 = 120\%$	$\text{EURF} = \frac{39.245,55}{35.355,33} = 1,11 = 110\%$

Análisis: Los datos obtenidos demuestran que en el 2013 y 2014 está sobrepasándose de los recursos financieros utilizados para la ejecución de las actividades planificadas; como se denota en el 2013 una desviación del 20% y en el 2014 un 10% lo que muestra que hay una mala utilización de sus recursos financieros, pero esto no es para que la empresa se sienta eficientemente porque se sobrepasa del presupuesto planificado para las actividades.

9.3. Resultados de la entrevista aplicada al Gerente Administrativo de la empresa “MULTIRAMP”

La entrevista fue aplicada el día 9 de febrero de 2016, al Sr. Francisco Mera Zambrano, que asume el cargo de Gerente Administrativo en la empresa “MULTIRAMP”; al mismo que fueron realizadas doce interrogantes, logrando obtener los siguientes resultados:

Según la pregunta No. 1: **¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de la empresa en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización?**, respondió, que incidencia es directa, porque no se puede alcanzar los niveles de eficiencia y eficacia, ya que algunas veces no se logra cumplir con los objetivos establecidos, ocasionados por gastos que en la empresa se presentan, y eso des-coordina con la planificación e impiden el cumplimiento de propósitos.

Referente a la interrogante No. 2: **¿Por qué es importante la gestión administrativa para una empresa?**, contestó, es importante, ya que por medio de esto se ayuda al mejor manejo administrativo de cualquier organización y así alcanzar sus metas.

A la pregunta No. 3: **¿Cómo es realizada la gestión administrativa en la empresa, por área o global?**, el gerente administrativo respondió, es efectuada por área, cada una sabe la función que debe cumplir.

Sobre la interrogante No. 4: **¿Qué actividades efectuadas con la gestión administrativa dentro de la empresa?**, afirmó que las actividades son control, planificación, ejecución e inspección.

En la pregunta No. 5: **¿Cuál es su función en la gestión administrativa empresarial?**, el entrevistado contestó, planificación y control, ya que aseguró que como cabeza principal y central de la empresas debo controlar que los proceso se realicen de forma adecuada.

Según la interrogante No. 6: **¿Qué modelo de gestión administrativa es utilizado por la empresa en función de la eficiencia y eficacia de la organización?**, el entrevistado afirmó que, modelo de gestión administrativo no utilizan.

Referente a la pregunta No. 7: **¿Debería ser modificado el modelo de gestión administrativa utilizado en la empresa?**, no tuvo respuesta, ya que no se usa ningún modelo de gestión.

A la interrogante No. 8: **¿Cuáles son las fases del proceso de gestión administrativa que se ejecutan en la empresa?**, el entrevistado contestó, control, planificación, ejecución e inspección.

Sobre la pregunta No. 9: **¿Qué los aspectos críticos del proceso de gestión administrativa afectan el desarrollo de la empresa?**, el gerente administrativo, manifestó que la falta de comunicación entre las áreas para poder terminar con el producto.

En la interrogante No. 10: **¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia empresarial?**, el entrevistado aseguró que, eficiencia es igual a medida de cumplimiento de objetivos con pocos recursos; eficacia cumplimiento de objetivos.

Según la pregunta No. 11: **¿Qué niveles de eficiencia y eficacia de la organización, son los generados por la gestión administrativa de la empresa?**, el entrevistado respondió, se podría decir un alto nivel de porcentaje, ya que son entregados oportunamente los pedidos realizados.

Referente a la interrogante No. 12: **¿De qué manera se lograría fortalecer la gestión administrativa y los niveles de eficiencia/eficacia dentro de la empresa?**, el gerente administrativo respondió, contado con buena comunicación por parte de colaboradores; mayor control y principalmente organización para poder llevar de forma adecuada las actividades.

9.4. Resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa “MULTIRAMP”

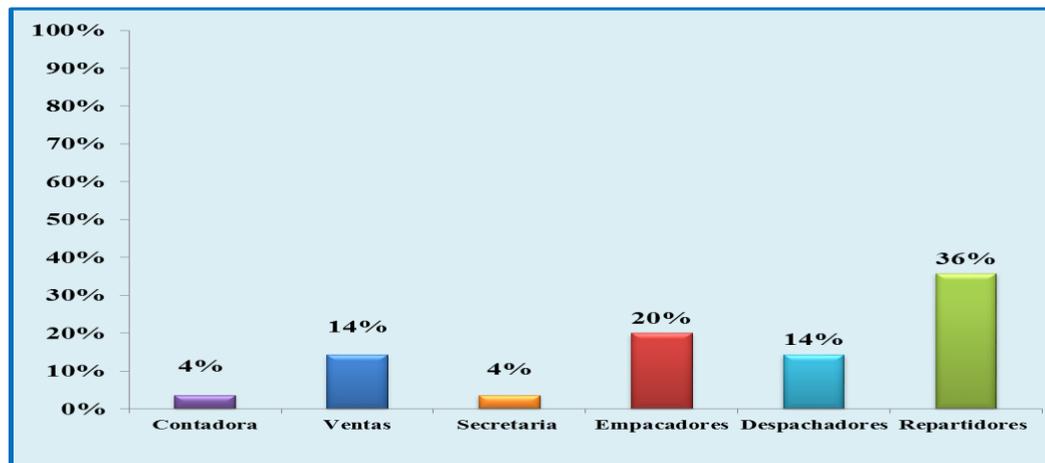
1) ¿Qué función asume dentro de la empresa?

Tabla 1

Alternativas	F	%
a) Jefe de talento humano	1	4%
b) Auxiliar de jefe de talento humano	1	4%
c) Auxiliar de contabilidad	1	4%
e) Ventas	6	24%
f) Secretaria	1	4%
g) Empacadores	7	28%
h) Despachadores	2	8%
i) Repartidores	6	36%
Total	25	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa “MULTIRAMP”
Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza
Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 1



Análisis: Referente a esta interrogante de la encuesta aplicada a los colaboradores de MULTIRAMP, se puede observar, que el jefe de talento humano representa al 4%, el auxiliar del jefe de talento humano a otro 4%; de igual forma la auxiliar de contabilidad corresponde al 4%; mientras que el 24% asumen la función de ventas; la secretaria representa a otro 4%; por otra parte los empacadores equivalen al 28%; despachadores el 14% y el 36% son repartidores.

Interpretación: El mayor porcentaje de colaboradores de la empresa asumen la función de repartidores, quienes entregan el producto final en diferentes puntos de ventas.

2) ¿Por qué es importante la gestión administrativa dentro de la empresa?

Tabla 2

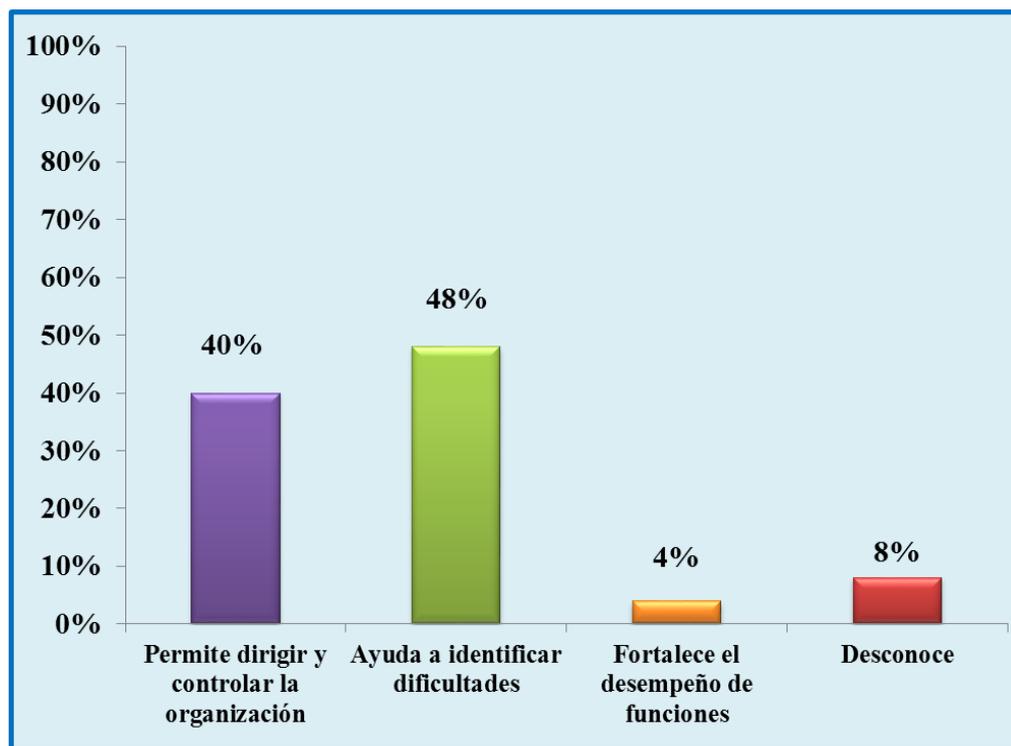
Alternativas	F	%
a) Permite dirigir y controlar la organización	10	40%
b) Ayuda a identificar dificultades	12	48%
c) Fortalece el desempeño de funciones	1	4%
d) Desconoce	2	8%
Total	25	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 2



Análisis: Referente a esta interrogante, el 40% de los encuestados contestaron a la alternativa, permite dirigir y controlar la organización; el 48% respondió a la opción, ayuda a identificar dificultades; un 4% escogió la categoría, fortalece el desempeño de funciones; y el 8% aseguró que desconoce sobre la importancia.

Interpretación: La importancia de la gestión administrativa para la mayor parte de los colaboradores de la empresa, es porque ayuda a identificar las dificultades que existen, ya que, de esta manera permitirá resolver las dificultades laborales de manera oportuna para evitar conflictos mayores.

3) ¿Qué nivel de conocimiento posee sobre gestión administrativa?

Tabla 3

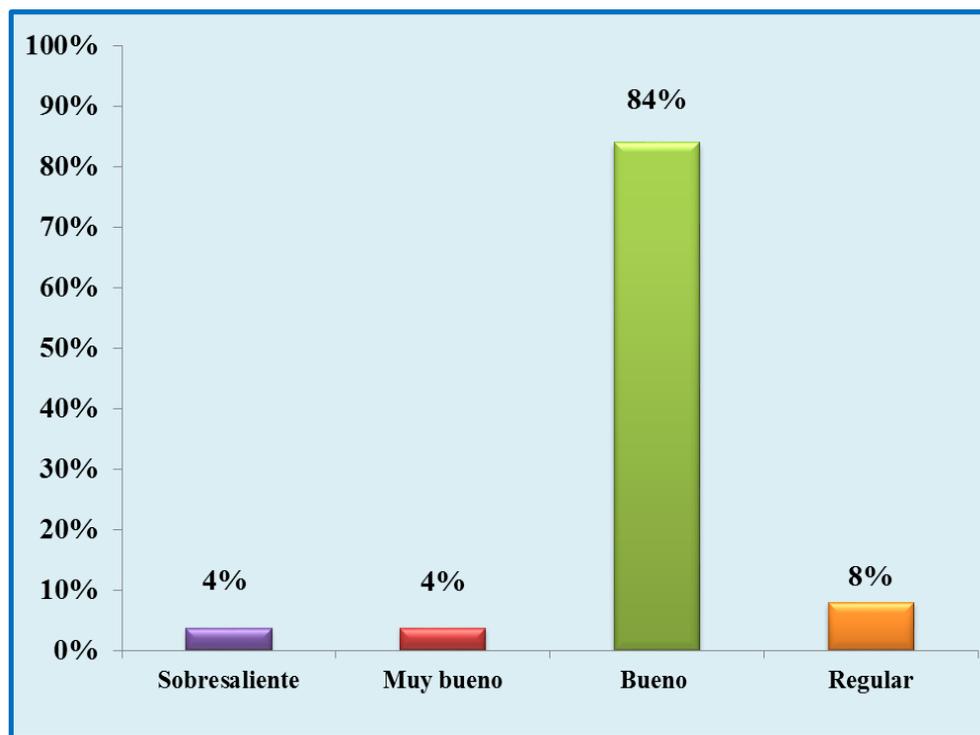
Alternativas	F	%
a) Sobresaliente	1	4%
b) Muy bueno	1	4%
c) Bueno	21	84%
d) Regular	2	8%
Total	25	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 3



Análisis: Según esta interrogante, el 4% de los encuestados respondió a la opción, sobresaliente; otro 4% contestó a la alternativa, muy bueno; el 84% escogió la categoría, bueno; y el 8% aseguró que el conocimiento que posee es regular.

Interpretación: Es evidente que la mayoría de los encuestados, poseen un conocimiento bueno sobre gestión administrativa, en el cual muestra un interés no tan satisfactorio, que conlleva, a que quizás no podrán realizar de forma efectiva las actividades programas con anticipación por lo que se limitará el alcance de los objetivos empresariales.

4) ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de la empresa en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización?

Tabla 4

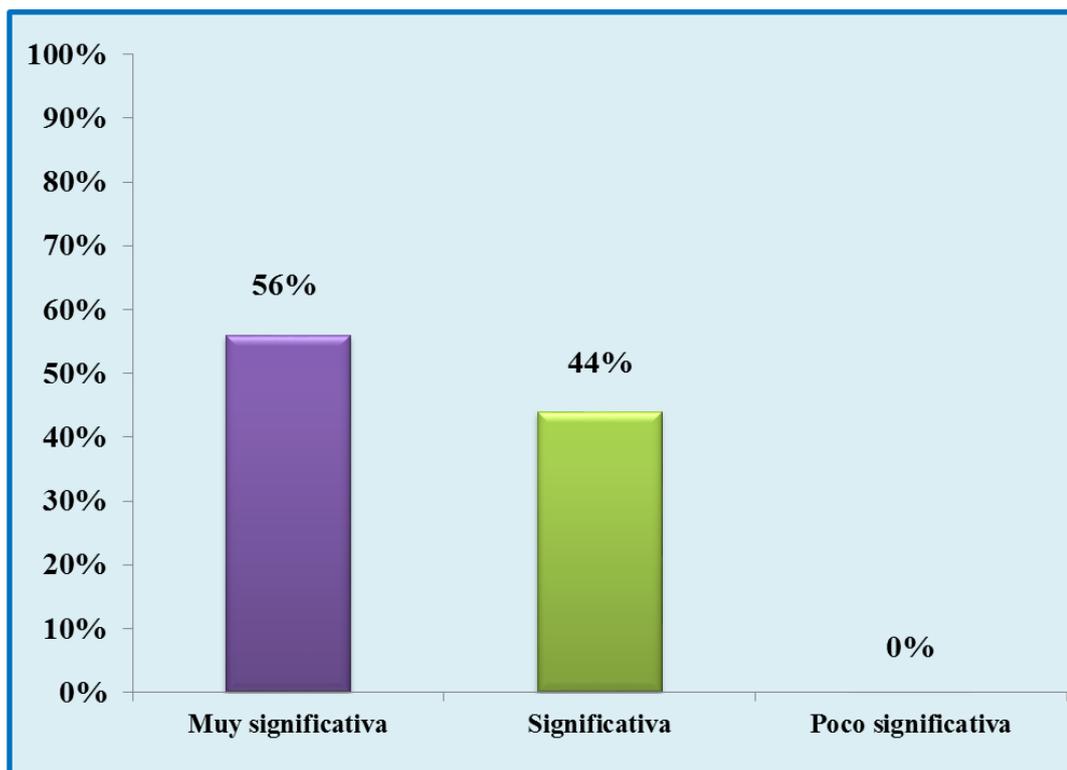
Alternativas	F	%
a) Muy significativa	14	56%
b) Significativa	11	44%
c) Poco significativa	-	-
Total	25	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 4



Análisis: De acuerdo a esta interrogante, se puede observar, que el 56% de los encuestados respondieron a la opción, muy significativa; y el 44% a la alternativa significativa.

Interpretación: El mayor porcentaje de los colaboradores, la incidencia de la gestión administrativa en los niveles de eficiencia y eficacia, es muy significativa, porque les permite valorar las diferentes actividades que se realizan, de esta manera a futuro podrán acceder a una visualización del cumpliendo con los objetivos planteados.

5) ¿Cómo es realizada la gestión administrativa en la empresa?

Tabla 5

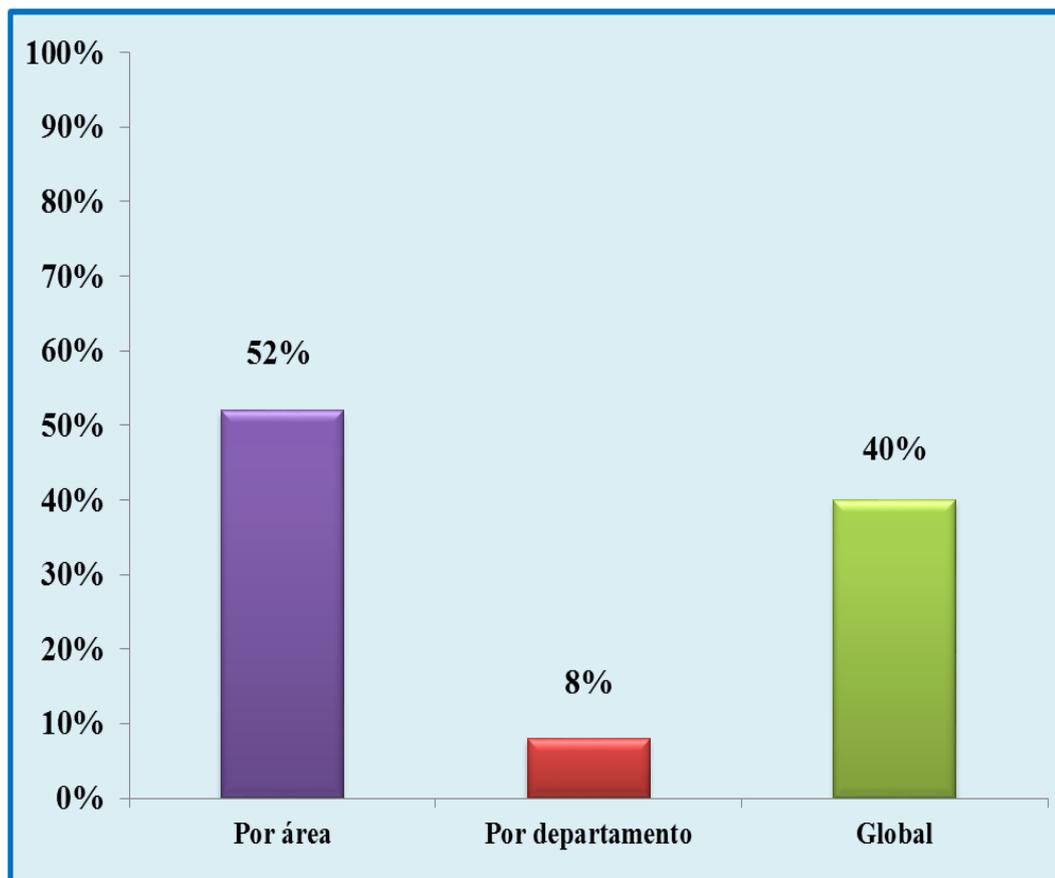
Alternativas	F	%
a) Por área	13	52%
b) Por departamento	2	8%
c) Global	10	40%
Total	25	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 5



Análisis: Referente a esta interrogante, el 52% de los encuestados respondieron a la alternativa, por área; el 8% contestó a la opción, por departamento; y el 40% escogió la categoría, global.

Interpretación: La realización de la gestión administrativa de la empresa, según la mayor parte de los colaboradores, es por área, porque así se logra controlar de manera eficaz las actividades realizadas dentro de cada una de ellas.

6) ¿Con qué frecuencia realiza usted actividades durante la gestión administrativa empresarial?

Tabla 6

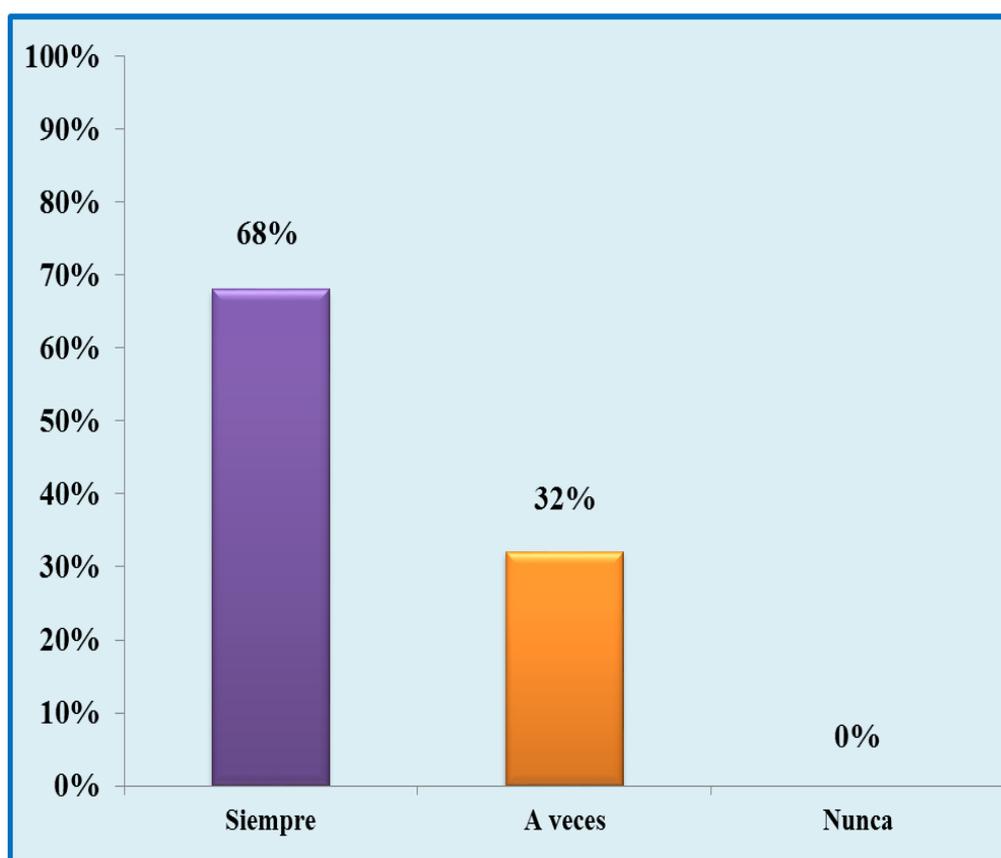
Alternativas	F	%
a) Siempre	17	68%
b) A veces	8	32%
c) Nunca	-	-
Total	25	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 6



Análisis: El 68% de los encuestados, contestaron a la alternativa siempre; y el 32% respondieron a la opción, a veces.

Interpretación: Se puede observar que la mayor parte de los colaboradores aseguran siempre realizar actividades de acorde a la gestión administrativa de la empresa, porque los directivos controlan de manera regular las acciones que ellos emprenden para generar ingresos económicos.

7) ¿Es utilizado un modelo de gestión administrativa por la empresa en función de la eficiencia y eficacia de la organización?

Tabla 7

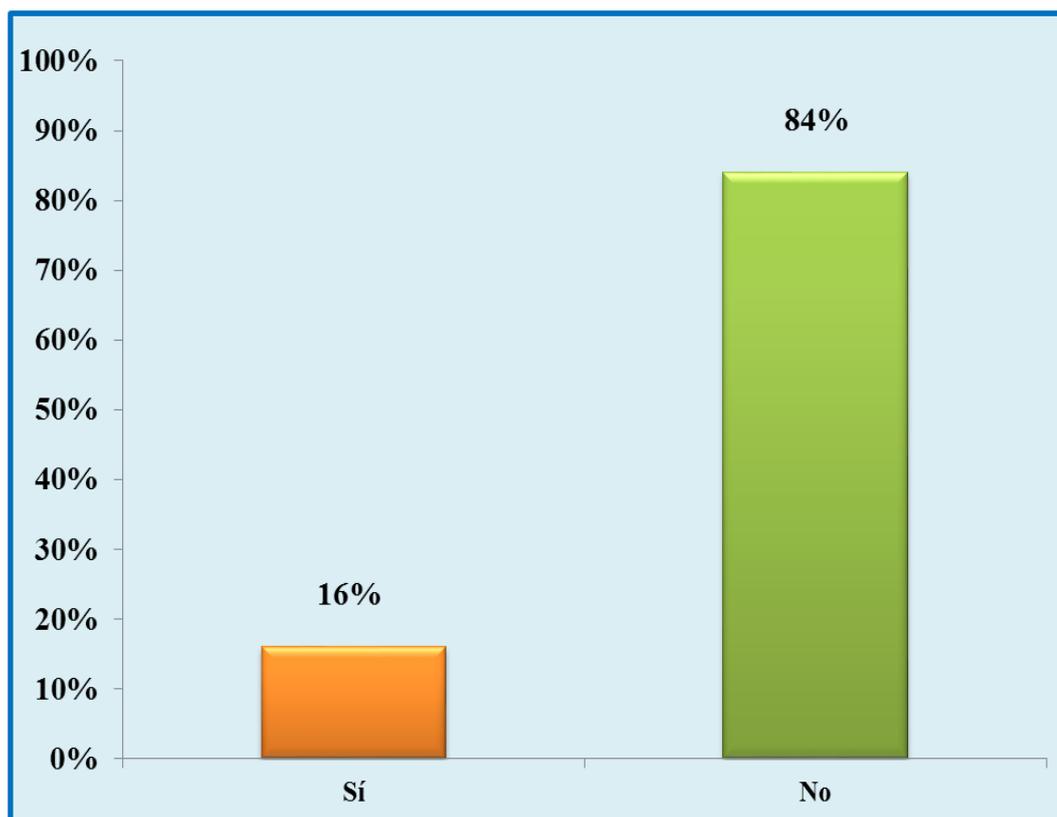
Alternativas	F	%
a) Sí	4	16%
b) No	21	84%
Total	25	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 7



Análisis: Según los encuestados, el 16% contestó a la opción, sí; y el 84% respondió a la alternativa, no.

Interpretación: Para un porcentaje considerable de encuestados, la empresa no utiliza un modelo de gestión administrativa que permita valorar el nivel de eficiencia y eficacia organizacional; por lo que se estima será necesario motivar a las autoridades principales para la implementación de un sistema que permitan cumplir con los proceso administrativos y ayude alcanzar los objetivos empresariales.

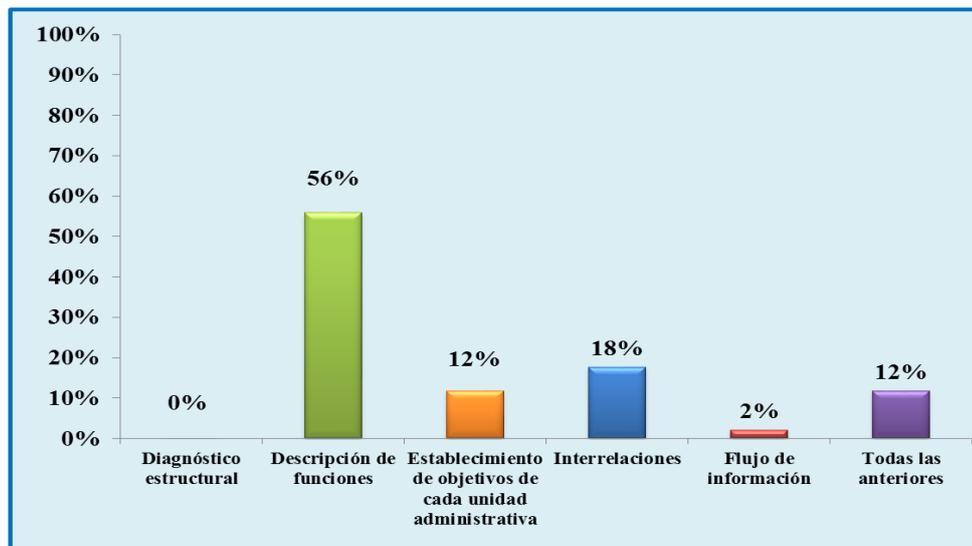
8) ¿Cuáles son las etapas consideradas en el modelo de gestión administrativa de la empresa?

Tabla 8

Alternativas		F	%
a)	Diagnóstico estructural	-	-
b)	Descripción de funciones	19	56%
c)	Establecimiento de objetivos de cada unidad administrativa	4	12%
d)	Interrelaciones	6	18%
e)	Flujo de información	1	2%
f)	Todas las anteriores	4	12%
Total		34	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"
Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza
Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 8



Análisis: El 56% de los encuestados respondieron a la alternativa, descripción de funciones; el 12% contestó a la opción, establecimiento de objetivos de cada unidad administrativa; el 18% escogió la categoría, interrelaciones; mientras que el 2% escogió la alternativa, flujo de información; y un 12% optó por referirse por todas la anteriores que engloba las demás respuestas.

Interpretación: Es evidente que para la mayor parte de los encuestados, la etapa de descripción de funciones, es la más relevantes dentro de un modelo de gestión administrativa, de esta forma se podrá reconocer las obligaciones laborales que cada quien debe cumplir.

9) ¿Debería ser modificado el modelo de gestión administrativa utilizado en la empresa?

Tabla 9

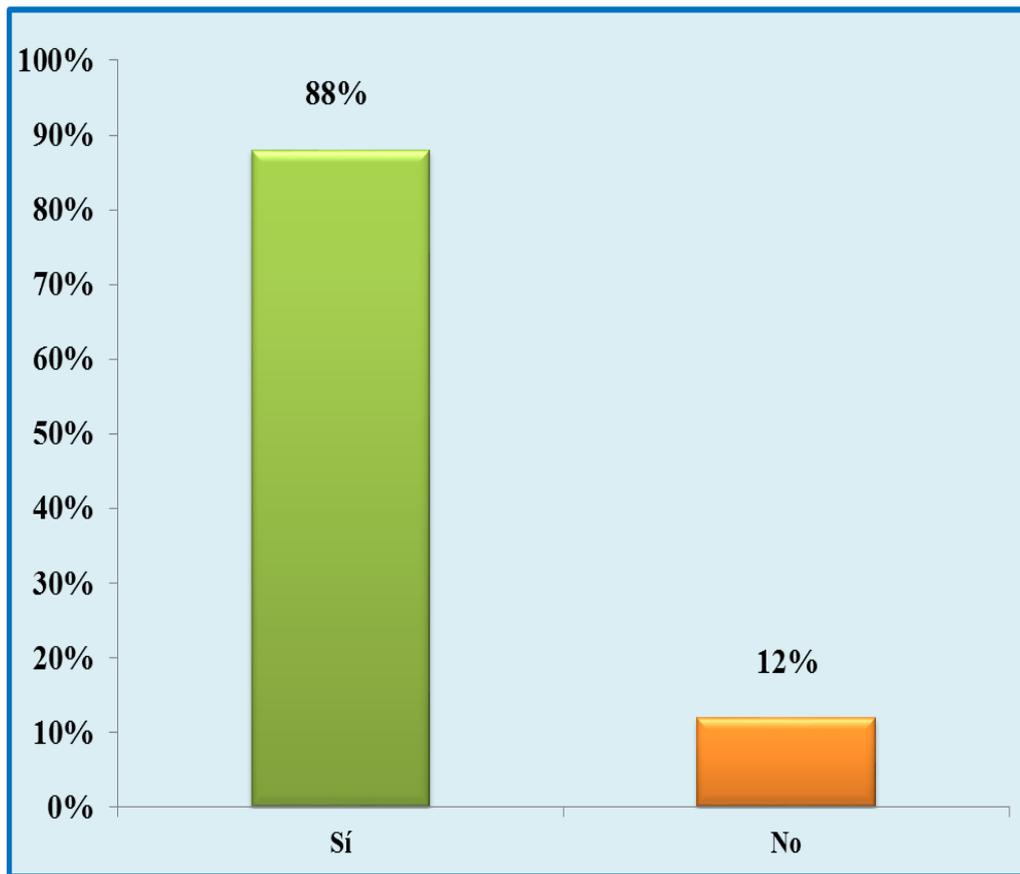
Alternativas	F	%
a) Sí	22	88%
b) No	3	12%
Total	25	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 9



Análisis: Sobre esta interrogante, el 88% de los encuestados respondieron a la opción, sí; y el 12% contestó a la opción, no.

Interpretación: Para la mayor parte de los encuestados el modelo de gestión administrativa de la empresa debería ser modificado, pero, si se podrá recordar en una pregunta anterior los encuestados revelaron que la empresa no tiene modelo por eso contestaron que convendría ser reformado.

10) ¿Cuál es la fase del proceso de gestión administrativa que más se ejecuta en la empresa?

Tabla 10

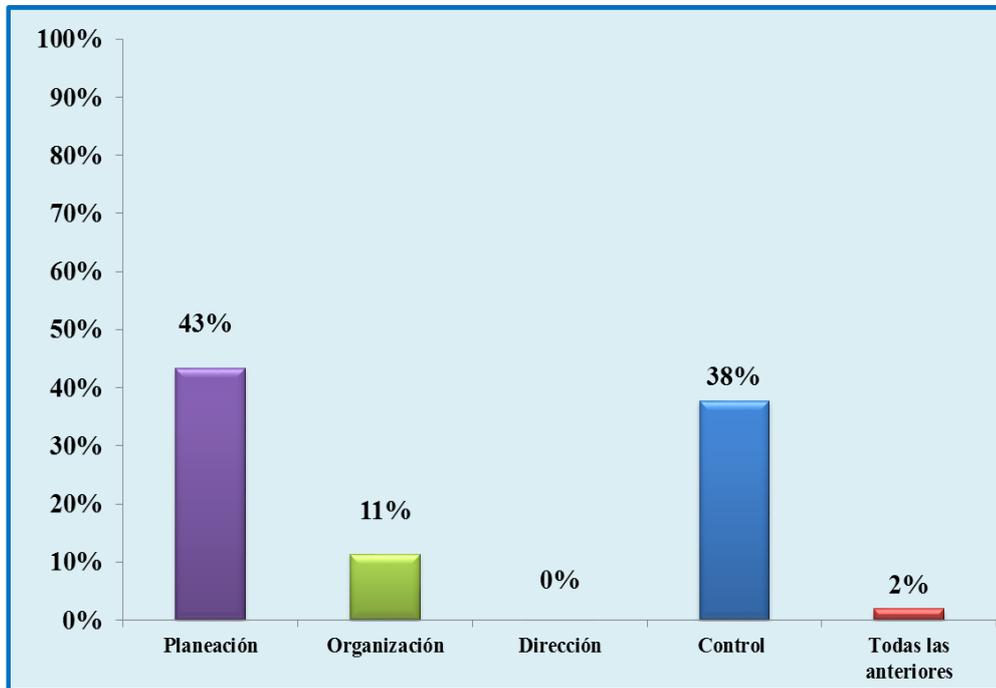
Alternativas	F	%
a) Planeación	23	43%
b) Organización	6	11%
c) Dirección	-	-
d) Control	20	38%
e) Todas las anteriores	4	2%
Total	53	100%

Fuente: 25 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 10



Análisis: Referente a esta interrogante, los encuestados respondieron con un 43% a la opción, planeación; el 11% a la alternativa, organización; mientras que el 38% escogió la categoría, control; y el 2% optó por afirmar por todas la anteriores.

Interpretación: El mayor porcentaje de los encuestados, aseguran que la planeación es la fase de la gestión administrativa más ejecutada; ya que todas las actividades que se realizadas son planificadas con anticipación por parte de los superiores; sin tener opción ciertos colaboradores a sugerir ideas.

11) ¿Existen aspectos críticos del proceso de gestión administrativa que afectan el desarrollo de la empresa?

Tabla 11

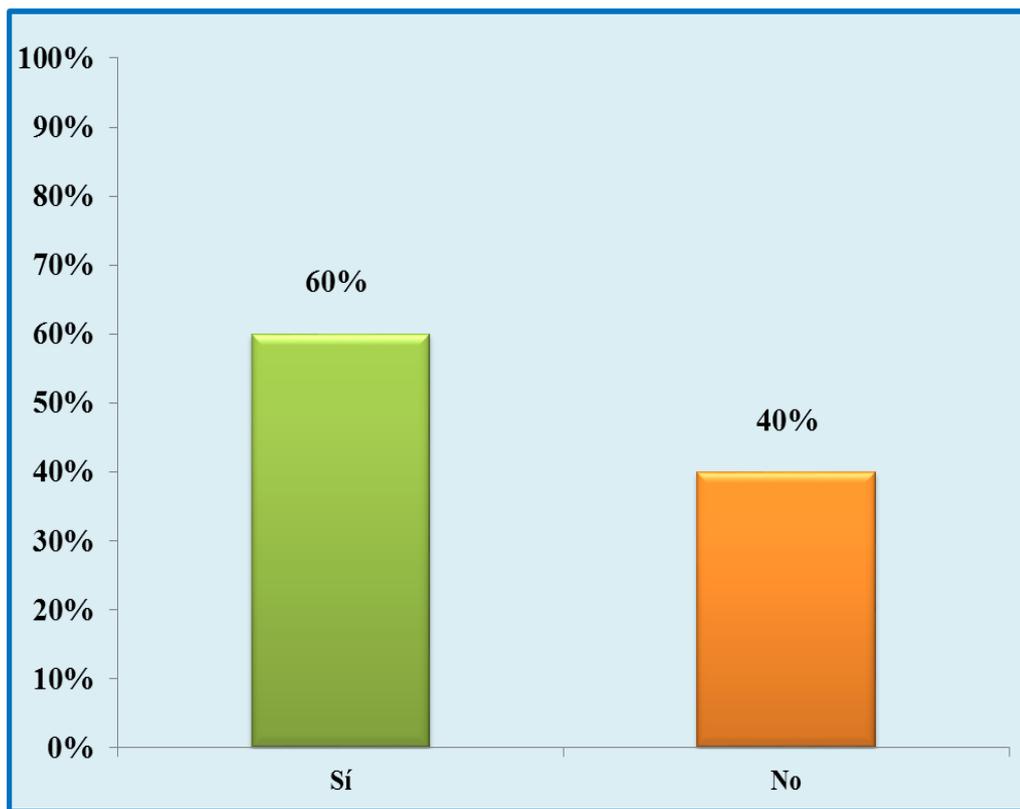
Alternativas	F	%
a) Sí	15	60%
b) No	10	40%
Total	25	100%

Fuente: 28 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 11



Análisis: De acuerdo al 60% de los encuestados respondieron a la opción, sí; y el 40% escogió la opción, no.

Interpretación: De acuerdo con un porcentaje considerable de encuestados existen muchos aspectos críticos dentro del proceso de gestión administrativa que por ende afectan al desarrollo de la misma; tales como la falta de comunicación, bajos niveles de motivación laboral, ambiente de trabajo poco acogedor, escasos incentivos, entre otros referentes.

12) ¿Qué nivel de eficiencia de la organización, es generado por la gestión administrativa de la empresa?

Tabla 12

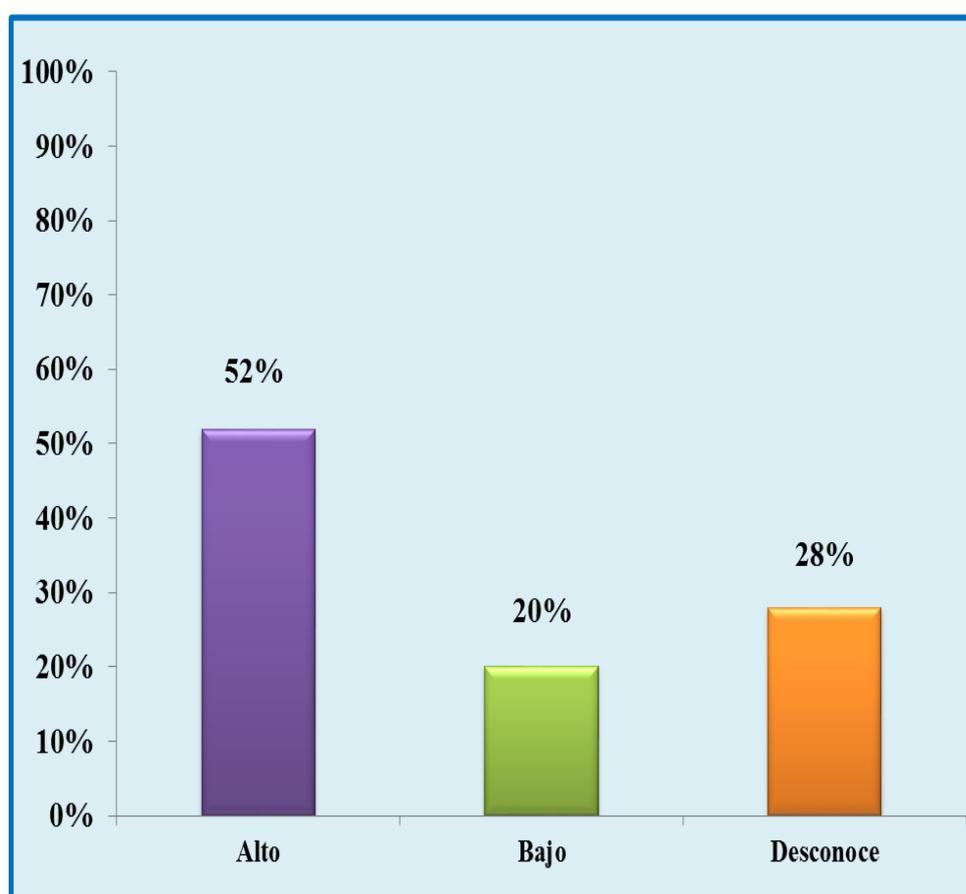
Alternativas	F	%
a) Alto	13	52%
b) Bajo	5	20%
c) Desconoce	7	28%
Total	25	100%

Fuente: 28 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 12



Análisis: Los colaboradores encuestados respondieron con un 52% a la opción, alto; el 20% a la alternativa, bajo; y el 28% aseguró que desconoce sobre esta temática

Interpretación: Para la mayor parte de los encuestados el nivel de eficiencia de la empresa generado por la gestión administrativa es alto, esto nos quiere decir que la empresa está optimizando sus recursos al máximo.

13) ¿Qué niveles eficacia de la organización, es generado por la gestión administrativa de la empresa?

Tabla 13

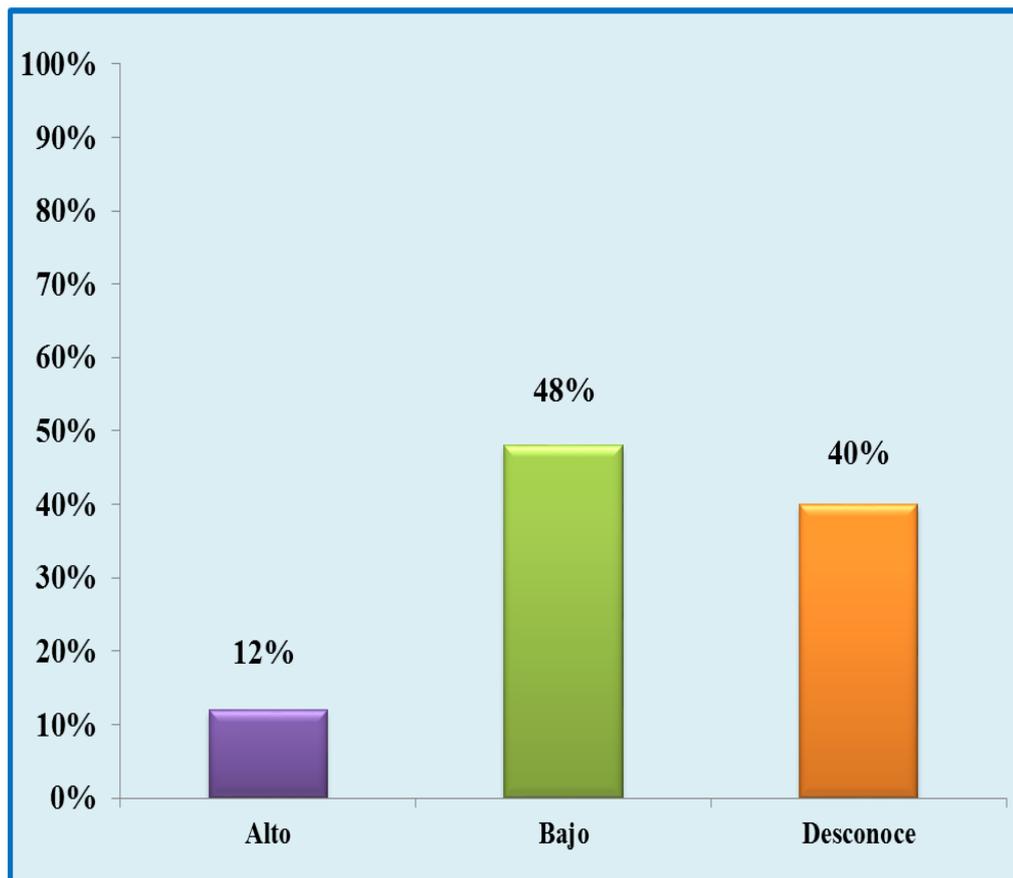
Alternativas	F	%
a) Alto	3	12%
b) Bajo	12	48%
c) Desconoce	10	40%
Total	25	100%

Fuente: 28 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 13



Análisis: El 12% de los colaboradores encuestados contestó a la alternativa, alto; el 48% escogió la opción, bajo; y el 40% afirmó que desconoce.

Interpretación: Los encuestados en su mayoría consideran que el nivel de eficacia de la empresa generado por la gestión administrativa es bajo, esto nos demuestra que no está cumpliendo a su totalidad los objetivos planteados.

14) ¿De qué manera se lograría fortalecer la gestión administrativa y los niveles de eficiencia/eficacia dentro de la empresa?

Tabla 14

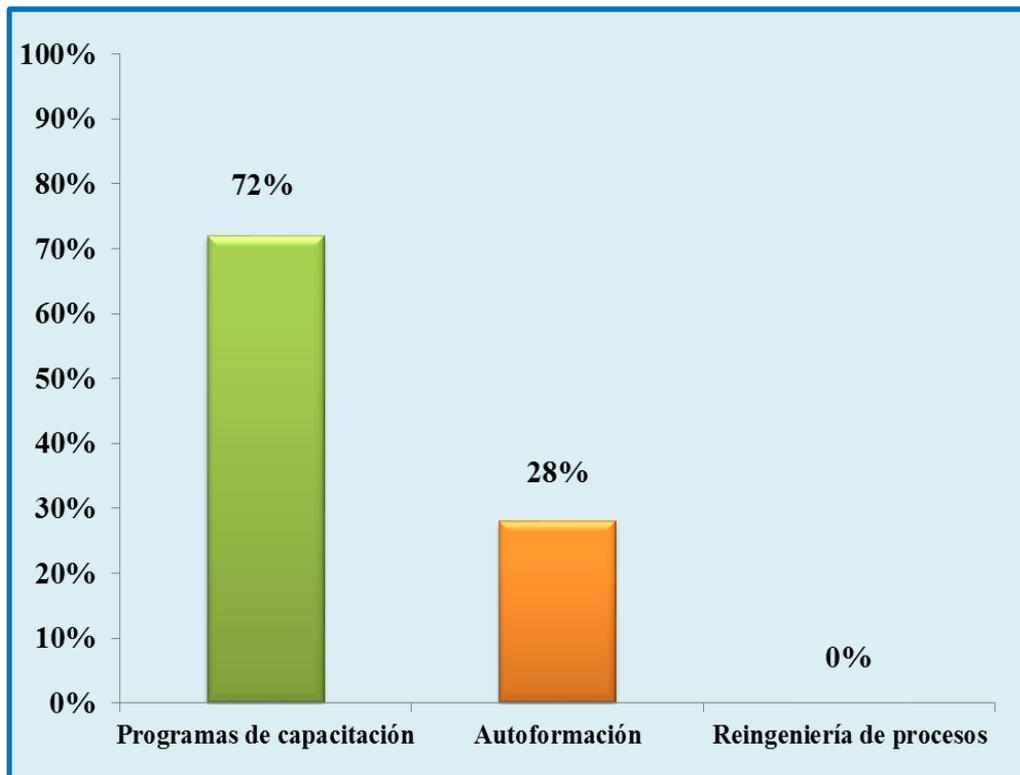
Alternativas	F	%
a) Programas de capacitación	18	72%
b) Autoformación	7	28%
c) Reingeniería de procesos	-	-
Total	25	100%

Fuente: 28 Colaboradores de la empresa "MULTIRAMP"

Diseñado por: Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

Fecha: 9 de febrero de 2016

Gráfico 14



Análisis: Según esta interrogante, el 72% de los encuestados respondieron por la alternativa, programas de capacitación; y el 28% contestó, a la opción, autoformación.

Interpretación: De acuerdo al mayor parte de encuestados, la mejor manera de fortalecer la gestión administrativa y los niveles de eficiencia/eficacia de la empresa, es por medio de programas de capacitación, que deberán ser efectuados por la organización para mejorar conocimientos teóricos-prácticos, aportando así a la efectividad empresarial.

10. ELABORACIÓN DE REPORTE DE RESULTADOS

Finalizado el proceso investigativo se exponen los siguientes resultados.

La empresa “MULTIRAMP” no dispone de un modelo de gestión administrativa en función de la eficiencia y eficacia de la organización, por lo que no se pudo describir la estructura del mismo; pero si se logró sustentar en el marco teórico los componentes claves para diseñar una guía de administración realmente de calidad; indicando que adicional a la visión y misión, se reestructuró el manual de funciones y procedimientos que permitan establecer las funciones de los colaboradores y también se tiene que mejorar el organigrama funcional; de esta forma se podrá conjuntamente estructurar una herramienta sistemática que permita cambiar la perspectiva administrativa empírica que se realiza en la entidad.

En cuanto a los aspectos críticos del proceso de gestión administrativa relacionados con el desarrollo de la empresa, se puede enunciar que existen falencias en la ejecución de las fases de administración, ya que no se aplica un control pertinente de las actividades ejecutadas paso a paso por los colaboradores, los mismos que carecen de motivación continua; evidenciando que en determinadas ocasiones a las autoridades les interesa solo generar producción sin tener presentes otros factores claves, como la evaluación de desempeño en la que los operarios tengan oportunidad para ascender de cargos.

Se logró establecer a través de la aplicación de indicadores claves que los niveles de eficiencia son bajos, porque muchas veces se realizan las actividades sin medir los recursos empleados y se suscitan inconvenientes laborales, de la misma forma los niveles de eficacia son bajos porque no cumplen a cabalidad con las perspectivas propuestas.

Finalmente se resalta que la incidencia de la gestión administrativa en los niveles de eficiencia y eficacia de una empresa es directa, porque de esta depende la medida en la que se alcancen los objetivos trazados en las entidades tratando de cumplir con la misión y la visión empresarial.

11. PRESUPUESTO

Gastos	Valores \$
Impresión de ejemplares del anteproyecto de tesis	\$60,00
Adquisición de impresora para impresión de la tesis	\$ 150,00
Compra de Resmas A4 (2 resmas)	\$ 14,00
Consumo de internet	\$ 110,00
Compra de libros para estructurar la tesis	\$ 80,00
Gastos representativos para la aplicación de la investigación de campo	\$ 80,00
Digitación, diseño e impresión de cuadros y gráficos estadísticos	\$ 60,00
Encuadernado de tesis y grabado de CD	\$ 50,00
Subtotal	\$ 604,00
Imprevistos (10%)	\$ 60,40
Total	\$664.40

12. CRONOGRAMA VALORADO

Actividades	Año/meses/semas																Recursos			
	2015 – 2016																Talento Humano	Materiales	Costo \$	
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Revisión de anteproyecto aprobado por Comisión.	x	x															Investigadora y tutor del trabajo de titulación	Proyecto impreso y CD	\$ 60,00	
Revisión de la primera parte de la tesis.			x														Investigadora y tutor del estudio	Trabajo impreso	\$ 20,00	
Revisión de la literatura y estructura del marco teórico.				x	x												Investigadora y tutor del estudio	Documentos impresos y textos	\$200,00	
Visualización de alcance del estudio, elaboración de hipótesis, definición de variables, desarrollo del diseño de investigación, definición y selección de la muestra.						x											Investigadora y tutor del estudio	Trabajo impreso	\$ 20,00	
Recopilación de los datos.							x	x									Investigadora	Formularios de entrevista, encuestas, cámara digital, observación	\$ 50,00	
Análisis de datos y elaboración de resultados finales.									x	x							Investigadora y empleados del "MULTIRAMP"	Trabajo impreso	\$ 80,00	
Elaboración y revisión de parte final del trabajo de titulación.											x						Investigadora tutor del estudio	Trabajo impreso	\$ 14,00	
Presentación de informe de trabajo final de tesis.											x	x					Investigadora, tutor del estudio y revisora.	Encuadernado de tesis y CD	\$160,00	
Defensa del trabajo final de titulación														x			Investigadora, tutor del estudio y miembros de tribunal	Proyector, CD, trabajo de tesis	\$ 60,40	
Total																				\$664,40

.....
Valeria Fabiola Rezabala Sornoza

13. BIBLIOGRAFÍA

Abedrop, Enrique. *Presupuesto basado en resultados*. México: IEXE, 2010.

Aldana, Luzángela, y Otros. *Administración de calidad*. Colombia: Alfaomega Colombiana, 2011.

Alles, Martha. *Dirección estratégica de RR.HH. Gestión por competencias*. España: Granica, 2015.

Atehortua, Federico, Ramón Bustamante, y Jorge Valencia. *Sistema de gestión integral*. Colombia: Universidad de Antioquia, 2008.

Benalcazar, Juan. *Actos Administrativos Consensuales*. México: Universidad Nacional Autónoma, 2006.

Blas, Pedro. *Diccionario de Administración y Finanzas*. Estados Unidos: Palibros LLC, 2014.

Ena, Belén, Susana Delgado, y Teresa Ena. *Gestión Administrativa de Personal*. España: Paraninfo S.A, 2008.

Fernández, Esteban. *Administración de empresas*. España: Paraninfo, 2010.

Fernández, Manuel, y José Sánchez. *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de Santos, 2011.

Fleitman, Jack. *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. Distrito Federal: Pax México, 2011.

Griffin, Ricky. *Administración*. Estados Unidos: Cengage Learnig, 2011.

Herrero, Julián. *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. Madrid: Paraninfo, 2012.

Hurtado, Daniel. *Principios de Administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano, 2010.

- Iborra, María, Ángels Dasí, Consuelo Dolz, y Carmen Ferrer. *Fundamentos de dirección de empresas*. España: Paraninfo, 2014.
- Martínez, Daniel, y Artemio Milla. *Metas Estratégicas*. Madrid: Días de Santos, 2012.
- Martínez, María. *La gestión empresarial*. Madrid: Díaz de Santos, 2012.
- Montañés, Miguel, César Serrano, y José Medina. *Técnicas de marketing viral*. Madrid: ESIC, 2014.
- Moyano, José, Sebastián Bruque, Juan Maqueira, Fermín Fidalgo, y Pedro Martínez. *Administración de empresas*. Madrid: Pearson, 2011.
- Ortega, Nuby. *Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi*. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi, 2013.
- Posada, Kevin. *Manual de funciones y procedimientos*. 2013.
<https://prezi.com/yq92hr7dcvnu/manual-de-funciones-y-procedimientos/>.
- Prieto, Jorge. *Gestión estratégica organizacional*. Colombia: ECOE Ediciones, 2012.
- Rivera, Kelly. *Modelo de gestión administrativa*. 2014.
https://prezi.com/6ij9gbsuw_xg/modelo-de-gestion-administrativa/.
- Robbins, Stephen, y Timothy Judge. *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson, 2013.
- Robles, Gloria, y Carlos Alcérreca. *Administración: Un enfoque interdisciplinario*. México: Pearson Educación de México, 2011.
- Ruiz, Miguel, y Fernando Ayuso. *Planes de emergencias y dispositivos de riesgos previsible*. España: Arán, 2010.
- Urcola, Juan. *Dirigir personas: fondo y formas*. Madrid: ESIC, 2010.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADA EN LA EMPRESA “MULTIRAMP”

Objetivo: Analizar la incidencia de la gestión administrativa de la empresa “MULTIRAMP” en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización.

Indicadores	Alternativas		
	Siempre	A veces	Nunca
Se realizan planificaciones de actividades diarias a través de un registro ordenado.			
Emplean en la empresa un modelo de gestión administrativa.			
En las instalaciones de la empresa está expuesta la misión, visión y organigrama funcional.			
Utiliza la autoridad competente manual de funciones y procedimientos para dirigir las actividades empresariales.			
Las áreas o departamentos físicos de trabajos son los adecuados para la ejecución de actividades laborales.			
Son controladas las actividades ejecutadas por los colaboradores.			
Es aplicada la motivación para incentivar a los colaboradores a ejecutar actividades cotidianas.			
Evalúan el desempeño laboral de los colaboradores.			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA “MULTIRAMP”

Objetivo: Analizar la incidencia de la gestión administrativa de la empresa “MULTIRAMP” en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización.

Instrucciones: Sr. Gerente Administrativo sírvase contestar a cada interrogante según su criterio.

1) **¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de la empresa en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización?**

2) **¿Por qué es importante la gestión administrativa para una empresa?**

3) **¿Cómo es realizada la gestión administrativa en la empresa, por área o global?**

4) **¿Qué actividades efectuadas con la gestión administrativa dentro de la empresa?**

5) **¿Cuál es su función en la gestión administrativa empresarial?**

6) ¿Qué modelo de gestión administrativa es utilizado por la empresa en función de la eficiencia y eficacia de la organización?

7) ¿Debería ser modificado el modelo de gestión administrativa utilizado en la empresa?

8) ¿Cuáles son las fases del proceso de gestión administrativa que se ejecutan en la empresa?

9) ¿Qué los aspectos críticos del proceso de gestión administrativa afectan el desarrollo de la empresa?

¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia empresarial?

¿Qué niveles de eficiencia y eficacia de la organización, son los generados por la gestión administrativa de la empresa?

10) ¿De qué manera se lograría fortalecer la gestión administrativa y los niveles de eficiencia/eficacia dentro de la empresa?

Gracias por la colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE LA EMPRESA
“MULTIRAMP”

Objetivo: Analizar la incidencia de la gestión administrativa de la empresa “MULTIRAMP” en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización.

Instrucciones: Distinguido/a colaborador/a de esta prestigiosa empresa, sírvase a responder y elegir a cada interrogante según su criterio personal.

1) **¿Qué función asume dentro de la empresa?**

2) **¿Por qué es importante la gestión administrativa dentro de la empresa?**

- a) Permite dirigir y controlar la organización ()
- b) Ayuda a identificar dificultades ()
- c) Fortalece el desempeño de funciones ()
- d) Desconoce ()

3) **¿Qué nivel de conocimiento posee sobre gestión administrativa?**

- a) Sobresaliente ()
- b) Muy bueno ()
- c) Bueno ()
- d) Regular ()

4) **¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de la empresa en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización?**

- a) Muy Significativa ()
- b) Significativa ()
- c) Poco significativa ()

5) **¿Cómo es realizada la gestión administrativa en la empresa?**

- a) Por área ()
- b) Por departamento ()
- c) Global ()

6) **¿Con qué frecuencia realiza usted actividades durante la gestión administrativa empresarial?**

- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()

7) **¿Es utilizado un modelo de gestión administrativa por la empresa en función de la eficiencia y eficacia de la organización?**

- a) Sí ()
- b) No ()

- 8) **¿Cuáles son las etapas consideradas en el modelo de gestión administrativa de la empresa?**
- a) Diagnóstico estructural ()
 - b) Descripción de funciones ()
 - c) Establecimiento de objetivos de cada unidad administrativa ()
 - d) Interrelaciones ()
 - e) Flujo de información ()
 - f) Todas las anteriores ()
- 9) **¿Debería ser modificado el modelo de gestión administrativa utilizado en la empresa?**
- a) Sí ()
 - b) No ()
- 10) **¿Cuál es la fase del proceso de gestión administrativa que se ejecuta en la empresa?**
- a) Planeación ()
 - b) Organización ()
 - c) Dirección ()
 - d) Control ()
 - e) Todas las anteriores ()
- 11) **¿Existen aspectos críticos del proceso de gestión administrativa que afectan el desarrollo de la empresa?**
- a) Sí ()
 - b) No ()

¿Cuáles?-----

- 12) **¿Qué nivel de eficiencia de la organización, son los generados por la gestión administrativa de la empresa?**
- a) Alto ()
 - b) Bajo ()
 - c) Desconoce ()
- 13) **¿Qué niveles de eficiencia y eficacia de la organización, son los generados por la gestión administrativa de la empresa?**
- a) Alto ()
 - b) Bajo ()
 - c) Desconoce ()
- 14) **¿De qué manera se lograría fortalecer la gestión administrativa y los niveles de eficiencia/eficacia dentro de la empresa?**
- a) Programas de capacitación ()
 - b) Autoformación ()
 - c) Reingeniería de procesos ()

Gracias por la colaboración

**FOTOS DEL PROCESO INVESTIGATIVO REALIZADO EN LA EMPRESA
“MULTIRAMP”**

Foto 1: Autora del trabajo de titulación en la empresa “MULTIRAMP”.



Foto 2: Autora del trabajo investigativo realizando entrevista a Gerente Administrativo de la empresa “MULTIRAMP”.



Foto 3: Encuesta a colaboradoras de la empresa “MULTIRAMP”.



Foto 4: Encuesta a grupo de colaboradores de la empresa “MULTIRAMP”.



LISTADO DE COLABORADORES DE LA EMPRESA “MULTIRAMP”

MULTIRAMP C.LTDA

RUC No.1391747799001

LISTA DE EMPLEADOS / 2015

Nº	NOMBRES	CEDULA	F. ING.	OBSERVACIÓN
VENEDORES				
1	BRAVO GARCIA RAMON JACINTO	130311160-1	03/01/2011	C.R. SUB
2	BRAVO PONCE LUIS MARIANO	131235347-5	03/01/2011	S/O
3	MACIAS SALTOS FRANCISCO FERNANDO	130988262-7	03/01/2011	C.R. SUB
4	MENDOZA PINARGOTE DELSIMO ARTEMIDORO	130351064-6	03/01/2011	C.R. SUB
5	MORRILLO MORRILLO JOSE RICARDO	130832144-5	01/06/2012	S/O
6	COBEÑA PINCAY FELIX ALEJANDRO	130979673-6	01/09/2013	S/O

ADMINISTRATIVO

7	MERA ZAMBRANO FRANCISCO ENRIQUE	130697962-4	01/02/2011	S/O
8	RAMIREZ PARREÑO PABLO ANDRES	130743211-0	01/07/2012	GERENTE
9	PROAÑO CUENCA CINTHYA FERNANDA	131191072-1	01/01/2013	S/O
10	FARFAN PARREÑO ANA CRISTHINA	130743207-8	01/04/2013	S/O
11	RAMIREZ PARREÑO MARIA EMILIA	130931525-5	01/04/2013	ACCIONISTA
12	PARREÑO ALCIVAR ALICIA ANA LUCIA	130216182-1	01/04/2013	S/O
13	RODRIGUEZ PALACIOS KAROL NATHALY	131248637-4	01/04/2014	S/O

PLANTA

14	DELGADO VALLE JORGE ARMANDO	130914653-6	03/01/2011	C.R. SUB
15	GUILLEN ZAMORA LIDER XAVIER	131334716-1	03/01/2011	C.R. SUB
16	MACIAS SALTOS JORGE GONZALO	130831500-9	03/01/2011	C.R. SUB
17	MORALES MACIAS FRANCISCO TIBURCIO	090144233-5	03/01/2011	C.R. SUB
18	MOREIRA INTRIAGO ÁNGEL VICENTE	131081341-3	25/04/2011	S/O
19	PONCE PALACIOS FREDDY HUMBERTO	130511669-9	03/01/2011	C.R. SUB
20	PONCE TUBAY CARLOS HUMBERTO	131198403-1	03/01/2011	C.R. SUB
21	RIVERA CEDEÑO PEDRO JOSE	130981525-4	17/11/2014	S/O
22	SORNOZA PLUA JAVIER IVAN	131050164-6	03/01/2011	C.R. SUB
23	TORO PAZ ARTURO ALEXANDER	131283042-3	03/01/2011	C.R. SUB
24	TUBAY PERALTA MANUEL SEGUNDO	130805192-7	01/07/2015	C.R. SUB
25	VALDIVIESO MERA ANTONIO FELIPE	131152707-9	17/11/2015	C. ESPECIAL
26	VELIZ MENDOZA JOSE CRISTOBAL	130758804-4	03/01/2011	C.R. SUB

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA “MULTIRAMP”

