



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “La Gestión Administrativa y su impacto en el
Desempeño Laboral en la empresa metalmecánica
“Alhice” de la ciudad de Ambato”**

Autora: Silvia Jelena Caisa Montoya

Tutora: Dra. Mg. Jenny Gamboa

**AMBATO – ECUADOR
Julio, 2014**



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. Mg. Jenny Gamboa

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Ambato, Mayo del 2014

Dra. Mg. Jenny Gamboa

Tutora de la Tesis de Grado

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Jelena Caisa Montoya portadora del número de cédula 070370828-9, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citadas.

Srta. Silvia Jelena Caisa Montoya

CI: 070370828-9

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

Ing. Fidel Cepeda

f).....

Ing. Jorge Jordán

Ambato, Julio del 2014

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura, consulta y aporte a los procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando se lo realice respetando mis derechos de autor.

.....

Srta. Silvia Jelena Caisa Montoya

C.I. 070370828-9

AUTORA

DEDICATORIA

A mis padres Edler y Pina por demostrarme su amor en todo momento, por su apoyo, por sus enseñanzas, por sus consejos, por su eterna paciencia y perdón ante mis constantes errores y por hacer posible mi sueño de ser una profesional.

A mi hija Jaslyne quien es mi mayor bendición e inspiración de vida para alcanzar todo lo que me he propuesto.

A mis hermanos por su cariño y ayuda incondicional para que yo pueda culminar esta meta.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me ha guiado en cada paso que he dado en mi vida, y me ha permitido alcanzar este sueño anhelado, a mis Padres que han sido el apoyo fundamental para terminar mis estudios, a mis Hermanos que me han ayudado siempre en este largo camino, a mi Hija que ha sido mi compañía en todo este recorrido.

A la Universidad Técnica de Ambato y Profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas, por los conocimientos impartidos y por su gran ayuda en la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XV
RESUMEN EJECUTIVO.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1. Tema de Investigación.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	4

1.2.2. Análisis Crítico.....	5
1.2.3. Prognosis.....	6
1.2.4. Formulación del Problema.....	6
1.2.5. Preguntas Directrices.....	7
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	7
1.2.6.1. Delimitación del Problema.....	7
1.2.6.2. Delimitación Espacial.....	7
1.2.6.3. Delimitación Temporal.....	7
1.2.6.4 Unidades.....	8
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo General.....	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes Investigativos.....	10
2.2. Fundamentación Filosófica.....	12
2.3. Fundamentación Legal.....	12
2.4. Categorías Fundamentales.....	14
2.5. Hipótesis.....	14
2.6. Señalamiento de Variables.....	39

2.6.1. Variable Independiente.....	39
2.6.2 Variable Dependiente.....	39
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA.....	40
3.1. Enfoque de la Investigación.....	40
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	41
3.3. Nivel o Tipo de la Investigación.....	41
3.4. Población y Muestra.....	42
3.5. Operacionalización de las Variables.....	43
3.6. Recolección de la Información.....	45
3.7. Procesamiento y Análisis.....	45
CAPÍTULO IV.....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1. Análisis de los Resultados.....	46
4.2.2 Interpretación de los Datos.....	47
4.3. Verificación de la Hipótesis.....	63
CAPÍTULO V.....	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
5.1. Conclusiones.....	70
5.2. Recomendaciones.....	71
CAPÍTULO VI.....	73

PROPUESTA.....	73
6.1. Tema.....	73
6.2. Datos informativos.....	73
6.3. Justificación.....	74
6.4. Objetivos.....	74
6.4.1. Objetivo General.....	74
6.4.2. Objetivos Específicos.....	75
6.5. Análisis de factibilidad.....	75
6.5.1. Factibilidad Organizacional.....	75
6.5.2. Factibilidad Económica.....	75
6.5.3. Factibilidad Financiera.....	76
6.6. Fundamentación Teórica.....	76
6.7. Metodología.....	80
6.7.1. Diagnóstico Situacional.....	81
6.7.2. Factores Internos y Externos.....	85
6.7.3. Matriz de la Competitividad.....	89
6.7.4. Análisis FODA.....	90
6.7.5. Direccionamiento Estratégico.....	97
6.8. Administración.....	104
6.8.1. Organigrama.....	104
6.8.2. Recursos Económicos.....	105

6.8.3 Cronograma.....	106
6.9. Previsión de la Evaluación.....	107
Bibliografía.....	108
Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

1. Operacionalización de Variables.....	44
2. Cuadro de la pregunta N° 1.....	47
3. Cuadro de la pregunta N° 2.....	49
4. Cuadro de la pregunta N° 3.....	50
5. Cuadro de la pregunta N° 4.....	52
6. Cuadro de la pregunta N° 5.....	53
7. Cuadro de la pregunta N° 6.....	55
8. Cuadro de la pregunta N° 7.....	56
9. Cuadro de la pregunta N° 8.....	58
10. Cuadro de la pregunta N° 9.....	59
11. Cuadro de la pregunta N° 10.....	61
12. Cuadro de la pregunta N° 11.....	62
13. Frecuencia Observada.....	65
14. Cálculo CHI cuadrado.....	66
15. Presupuesto.....	76
16. Análisis Interno.....	86
17. Análisis Externo.....	87
18. Matriz de la Competitividad.....	89

19. Matriz FODA.....	95
20. Desarrollo de Estrategia.....	101
21. Recursos Económicos.....	104
22. Cronograma.....	105
23. Previsión de la Evaluación.....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Árbol de problemas.....	5
2. Supra e infra ordinación Variable Independiente.....	14
3. Supra e infra ordinación Variable Dependiente.....	15
4. Gráfico de la pregunta N°1.....	48
5. Gráfico de la pregunta N°2.....	49
6. Gráfico de la pregunta N°3.....	51
7. Gráfico de la pregunta N°4.....	52
8. Gráfico de la pregunta N°5.....	54
9. Gráfico de la pregunta N°6.....	55
10. Gráfico de la pregunta N°7.....	56
11. Gráfico de la pregunta N°8.....	58
12. Gráfico de la pregunta N°9.....	59
13. Gráfico de la pregunta N°10.....	61
14. Gráfico de la pregunta N°11.....	62
15. Modelo Operativo.....	80
16. Fuerzas de Porter.....	84
16. Organigrama.....	103

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa “Alhice” se dedica a la producción y comercialización de muebles metalmecánicos, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en la actualidad la empresa carece de un modelo de gestión que ayude a mejorar el desempeño laboral por lo que se ve la necesidad de crear un proceso de gestión administrativa.

Por tal razón el presente trabajo está enfocado a contribuir con los resultados esperados por la empresa, es decir generar el crecimiento y desarrollo de la empresa y de su personal, utilizando herramientas de administración que contribuyan a mejorar la gestión administrativa.

Se recopiló información tanto a nivel primario como secundario, es necesario recalcar que la información recolectada es real y ha sido recopilada de los trabajadores de la empresa.

Los datos arrojados por la investigación aplicada a los trabajadores de la empresa consideran que existen errores en la gestión administrativa y que es necesario un plan estratégico para mejorar el desempeño laboral.

La investigación termina con una serie de conclusiones que hacen referencia a los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados. Finalmente se realizaron recomendaciones en función a las conclusiones, las mismas que permitirán viabilizar de una manera eficiente el desarrollo de la investigación.

Palabras claves:

Modelo de Gestión
Proceso
Administración
Plan Estratégico
Desempeño Laboral
Eficiente

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de iniciar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicha empresa.

En una empresa se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

La finalidad del talento humano responsable de la gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo.

Su respectiva planificación, está diseñada por capítulos los mismos que son expuestos a continuación:

CAPÍTULO I

Se describe el problema de la empresa en todo su amplio contexto, analizando sus causas y los efectos que podría tener sobre la empresa y se define los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II

Marco teórico, antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales e hipótesis.

CAPÍTULO III

En este capítulo se explica todo lo relacionado a la metodología, con un enfoque de la investigación, la modalidad básica de investigación, el nivel al que ha llegado la investigación se debe a las distintas técnicas y a los tipos de investigación implementados en el presente trabajo, cuenta con una clara información de la población y muestra objeto de estudio, la operacionalización de variables, con los cuales se determinan los instrumentos de investigación y como han sido utilizados estos instrumentos para la recolección de información y el procesamiento de la misma en el presente trabajo.

CAPÍTULO IV

Se incluye el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los distintos clientes de la empresa metalmecánica “Alhice”, así también su respectiva validación de la hipótesis de acuerdo a los resultados obtenidos por parte los usuarios.

CAPÍTULO V

A través del proceso investigativo se plasman las conclusiones y las recomendaciones que se han obtenidos durante el análisis de los datos obtenidos anteriormente.

CAPÍTULO VI

Se detalla la propuesta, es decir la solución que se propone para mejorar el problema que la empresa está atravesando actualmente, aquí se detalla los antecedentes, justificación, objetivos entre otros.

El trabajo de investigación finaliza con la sección de referencias en las que se presenta la bibliografía utilizada y los anexos soporte de la investigación.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inadecuada gestión administrativa genera un deficiente desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato.

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

A nivel mundial, las organizaciones mantienen una constante búsqueda de la excelencia y la vanguardia, que las ayude a ser competitivas y a sostenerse firmes en un mercado globalizado.

En el Ecuador las empresas han sobrepasado barreras para permanecer en el mercado, pero esto no ha sido suficiente, ya que no han aplicado modelos de gestión para mejorar la eficiencia del personal y por ende incrementar su productividad.

En la empresa se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

Que los empleados se desempeñen correctamente es vital para desarrollar la efectividad y el éxito de una empresa, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorarlo a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO DEL PROBLEMA

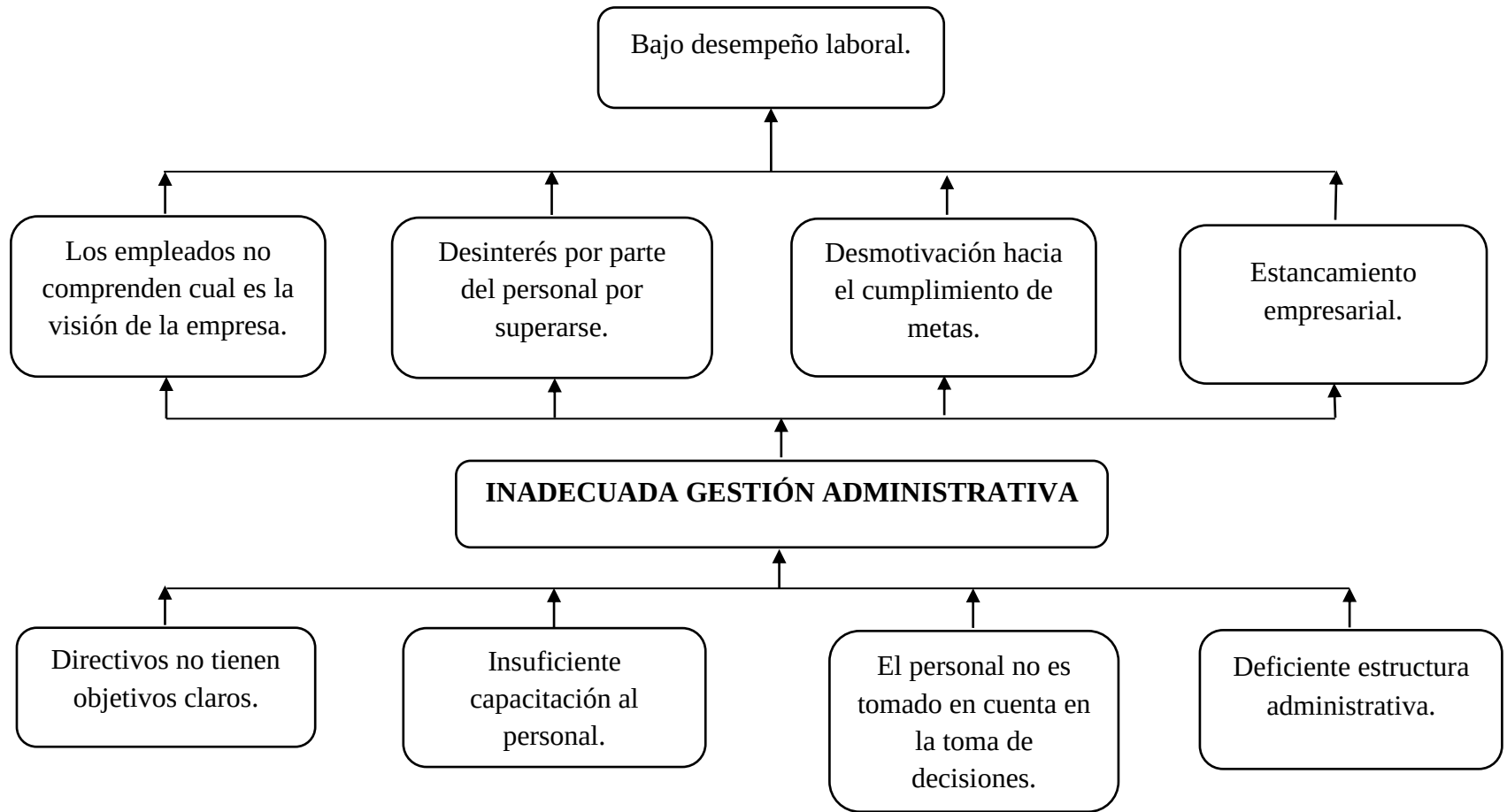


Gráfico N.- 01 Árbol de Problemas

Elaborado por: Jelena Cais

En la empresa metalmecánica “ALHICE” la falta de una gestión administrativa ha originado un ambiente inadecuado de trabajo que afecta al desempeño laboral de la empresa.

Los directivos de la empresa tienen escasos conocimientos sobre la aplicación de una gestión administrativa lo que ha ocasionado que la empresa limite las tareas encomendadas.

En la actualidad es necesario que las organizaciones se preocupen por conocer que motiva a sus empleados a dar lo mejor de sí, ya que el comportamiento de los individuos en la organización trae como consecuencia, que se origine un ambiente que afectará tanto a los individuos como a los objetivos de la misma.

1.2.3 PROGNOSIS

De no realizarse una adecuada gestión administrativa en la empresa metalmecánica “Alhice” no se podrá lograr los procedimientos para el desempeño laboral, ya que existe falta de compromiso de los trabajadores para el cumplimiento de metas y desinterés por parte de los mismos para capacitarse y esto conduce a un mal servicio al cliente y mala imagen institucional.

Una inadecuada gestión administrativa trae como consecuencia que los empleados no comprendan hacia dónde quiere llegar la empresa deteniendo la fluidez de los procesos internos afectando el desarrollo de la empresa ocasionando un bajo desempeño laboral.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la inadecuada gestión administrativa en el deficiente desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE”

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuál es la gestión administrativa en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato?

¿Cómo incide el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato?

¿Cómo plantear un Modelo de Gestión para mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato?

1.2.6 DELIMITACIONES

1.2.6.1 Delimitación del Problema

CAMPO: Administrativo

AREA: Administrativa

TEMATICA: Desempeño Laboral

1.2.6.2 Delimitación Espacial

LUGAR: Tungurahua

CANTON: Ambato

DIRECCION: Rosa Blanca

1.2.6.3 Delimitación Temporal

FECHA DE INICIO: Noviembre del 2013.

FECHA FIN: Junio 2014

1.2.6.4 Unidades

Clientes internos de la empresa metalmecánica “ALHICE”

1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación propuesta tiene como fin investigar la gestión administrativa y el impacto que genere en el desempeño laboral, ya que así ayudaremos a mejorar la productividad de la empresa.

Con la implementación de una gestión administrativa, se logrará determinar las necesidades de los empleados y la realidad contingente en la que se desenvuelve la empresa, se buscan sus bases y circunstancias y con ello se estructura un plan que permita el desarrollo para proporcionar una adecuada organización.

Los beneficios que se van a lograr al realizar la presente investigación van dirigidos a la empresa en sí, pero fundamentalmente a los trabajadores que se ven afectados por el clima organizacional existente en la empresa.

El presente trabajo se justifica por el hecho de que se necesita un verdadero control interno del personal que labora en la empresa metalmecánica “Alhice” y una correcta evaluación que determine la eficiencia en el trabajo en equipo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Estudiar cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar la gestión administrativa que tiene la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato.

Analizar la incidencia del desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato.

Proponer un modelo de Gestión para mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

(CEDEÑO, 2013) La gestión administrativa y su incidencia en el manejo de Riesgos Laborales en el Instituto Tecnológico Superior SECAP-Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. UTA.

Objetivos

- Diagnosticar la situación actual de la Gestión Administrativa con respecto a la planificación, organización, dirección, control, eficiencia y eficacia.

- Investigar el nivel de vulnerabilidad del Instituto en todas sus áreas ante los riesgos laborales que existen.
- Proponer alternativas de solución para la regulación de acciones.

Conclusiones

- La gestión administrativa debe profundizar su investigación sobre los requerimientos técnicos-legales requeridos para el correcto manejo de este tema y por ende desarrollar formalmente herramientas que contribuyan a mejorar su gestión.

(URIA, 2011) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. De la ciudad de Ambato.

Objetivos

- Determinar los niveles de dirección y su influencia en la producción de Carrocerías Serman.
- Identificar el liderazgo y los canales de comunicación de Carrocerías Serman.
- Determinar los canales de comunicación adecuados, de manera que la producción de Carrocerías Serman se incremente.

Conclusiones

- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.
- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para la ejecución de la presente investigación se aplicara el paradigma crítico propositivo por las siguientes razones:

La empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato, viene teniendo problemas que impide el cumplimiento de las metas, la gestión administrativa es uno de los problemas más relevantes hoy en día ya que de ello depende el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que se originó hace poco tiempo por la falta de atención de los que dirigen la empresa provocando que la empresa disminuya su productividad.

Mediante la presente investigación se espera recolectar información, analizar y proponer alternativas de solución que permitan contrarrestar el problema objeto de estudio y mejorar la situación actual en la empresa metalmecánica “ALHICE” de la ciudad de Ambato.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación se basa y fundamenta en el Código de Trabajo:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una

beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten su servicio;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Variable Independiente



Gráfico N.- 02: Supra e Infra ordinación conceptual variable independiente

Elaborado por: Jelena Caisa

Variable Dependiente

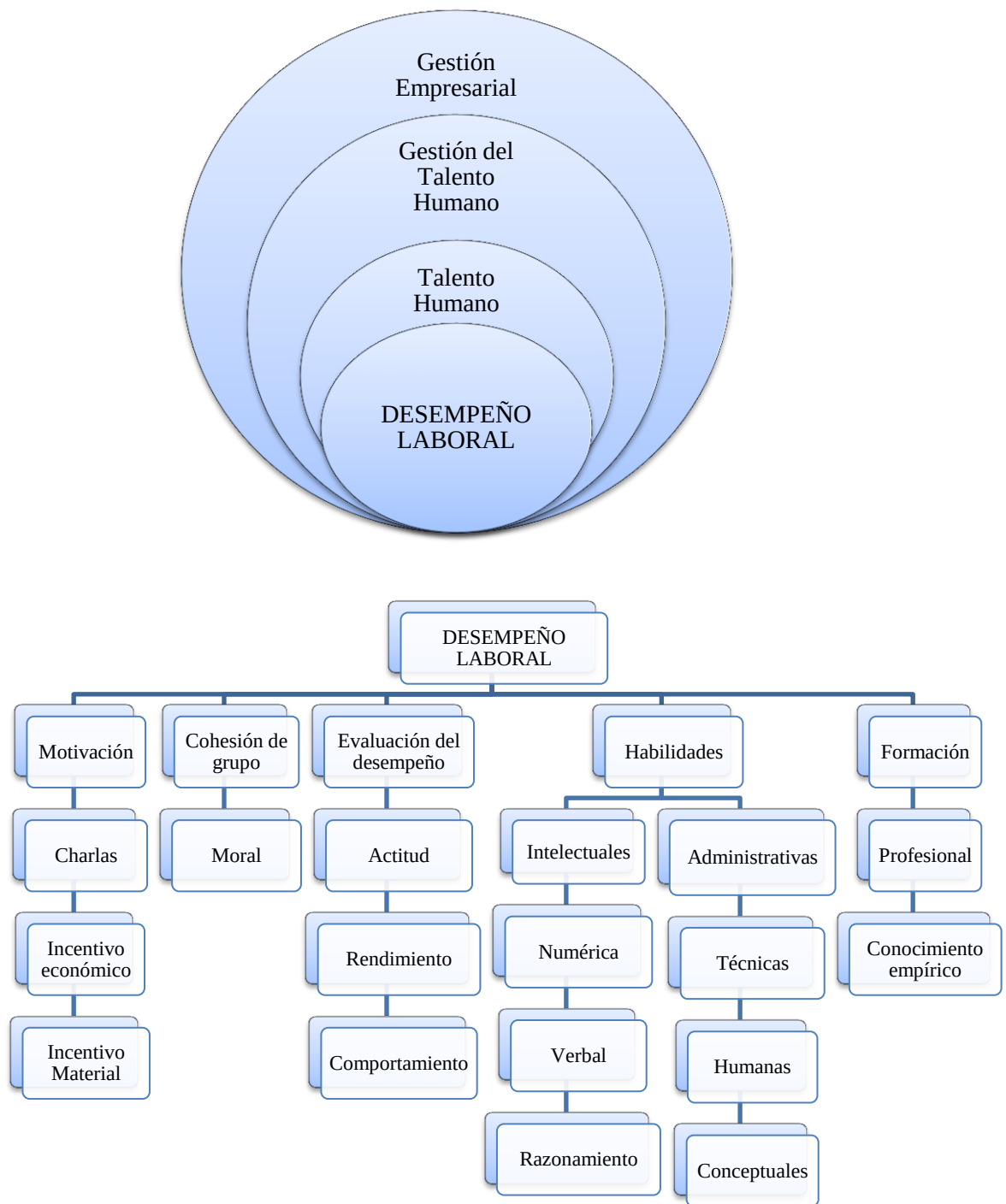


Gráfico N.- 03: Supra e Infra ordenación conceptual variable dependiente

Elaborado por: Jelena Caiza

Definiciones de Categorías

Variable Independiente

Administración

(KOONTZ, 2008). Según el autor “La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente”.

(TORRES, 2007). “En la administración existe la necesidad apremiante de disponer de un marco conceptual que permita asimilar y sintetizar los fundamentos y quehaceres de la administración y a su vez nos ayude a saber si es una práctica, técnica, arte, teoría o ciencia”.

(MUNCH, 2010). Administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecuencia de sus objetivos.

Importancia de la administración: Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social; simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad; optimiza recursos la productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración; contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para el aprovechamiento de los recursos, para mejorar la calidad de vida y generar empleos;

y es la estructura donde se basa el desarrollo económico y social de la comunidad. (MUNCH, 2010).

Características que la diferencian de otras disciplinas: Universalidad es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada; Valor instrumental su finalidad es eminentemente práctica, la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo; Amplitud de ejercicio se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización; Especificidad aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas; Multidisciplinariedad utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas; Flexibilidad los principios administrativos son flexibles se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican. (MUNCH, 2010).

(SNELL SCOTT, 2008). “Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar mediante el adecuado uso de los recursos disponibles y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos establecidos por la institución”.

La palabra administración se origina del latín ad que significa dirección, para, y minister que significa subordinación u obediencia, por tanto, se puede traducir como aquel que realiza una función bajo el mando de otro es básico para todo proyecto social, sin la aplicación de ésta los resultados seguramente no serían confiables. Es el proceso de lograr que las cosas se realicen, por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados. (SNELL SCOTT, 2008)

También se define a la Administración como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc.

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

- Los Gerentes actúan mediante relaciones que son vías de dos sentidos; una de las partes está sujeta a la otra.
- Los gerentes actúan mediante relaciones que tienen repercusiones que involucran a otras personas, para bien o para mal.

Administradores. Son individuos en una organización que dirigen las actividades de otros. Estos también podrán tener algunas responsabilidades operativas. Se pueden dividir en dos grupos:

- Los operativos son personas que trabajan directamente en un puesto o actividad y no tienen responsabilidad de supervisar el trabajo de otros empleados.
- Los administradores dirigen las actividades de otras gentes.

Los administradores convierten un conjunto de recursos humanos, materiales, técnicos, monetarios, de tiempo y espacio en una empresa útil y efectiva. Estos tienen la responsabilidad de realizar acciones que permitan que las personas hagan sus mejores aportaciones a los objetivos del grupo.

Los administradores se clasifican en:

- Los administradores de primera línea por lo general lo llamamos supervisores.
- Los de mandos medios pueden ostentar títulos como de jefe de departamentos o de oficina, líder del proyecto, jefe de unidad, gerente de distrito, decano, obispo o gerente divisional.

Sirve para que los recursos funcionen de manera sinérgica., Al aplicar la administración correctamente, las empresas logran bases confiables para, posteriormente, diversificarse con la Administración se alcanza la calidad total en todo organismo social.

Recursos

(NAVAS, 2002). Según el autor *“Los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”*.

(BLAZQUEZ, 2011). “Los recursos son los elementos, capacidades y factores, tangibles e intangibles que planifican y/o disponen las organizaciones en un momento determinado para la ejecución de diferentes procesos”.

Recurso Humano:

(CHIAVENATO, 2000). Según el autor “El elemento humano constituye el recurso primordial en toda institución. Personas capacitadas y con experiencia son muy difíciles de adquirir y mantener, requiriéndose un liderazgo capaz de implementar eficientemente una adecuada política de personal.”

(RODRIGUEZ, 2007). Los recursos humanos lo integran las personas que trabajan para una organización, las cuales poseen habilidades y conocimientos acerca del sistema de trabajo que son de gran valor para los administradores. Además del esfuerzo o la actividad humana comprenden otros elementos, como los conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses vocacionales, aptitudes, actividades, habilidades, etc. Tres aspectos muy importantes consideran las empresas que deben tener las personas que trabajen en ellas: conocimiento, comunicación y motivación

Recurso Financiero:

(RODRIGUEZ, 2007). “Son todos aquellos medios informativos que proporcionan orientación para desarrollar soluciones. Comprenden los sistemas de producción, la tecnología que los orienta, los procesos de producción, el mantenimiento, el desarrollo técnico, los sistemas y procedimientos administrativos, los sistemas de ventas y los sistemas de promoción”.

Recurso Material:

(RODRIGUEZ, 2007). Según el autor “Son todos los bienes físicos necesarios para el buen funcionamiento de la organización. Estos incluyen los edificios, terrenos, máquinas y equipo (herramientas), también las instalaciones, las materias primas y sobre todo, su proceso de transformación”.

Estructura Organizacional

(COULTER, 2005). Según el autor “Es la distribución formal de los empleos dentro de una organización. Cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura participan en el

diseño organizacional, proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización, y descentralización, y formalización.”

(STONER, 2006). “La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinarlas actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz”.

Gestión Administrativa

Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Para (MUNCH, 2010) ”Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. Que comprende de una serie de fases, etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente”.

Gestión Empresarial.

(MARTINEZ, 2003). Esencialmente el empresario es un individuo que tomara diferente caminos para asegurar el éxito de su negocio. Todos los caminos rozan el riesgo ya que cada idea puede ser buena pero tiene que ser pensada una y otra vez antes de llevarla al

mercado. Un administrador mediante una buena gestión administrativa y una visión clara pueden llevar así adelante a la institución, por lo tanto podemos concluir que es una base primordial para las empresas.

Proceso Administrativo

Según (BERNAL, 2008). El proceso administrativo comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo, y hace referencia a los procesos de; Planeación, relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será futuro; Organización, que comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales; Dirección, que hace referencia a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación; Control, que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y organizaciones para el logro de sus objetivos.

La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan. El éxito que puede tener una organización al alcanzar sus objetivos, y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo es probable que la organización alcance sus metas, ya que sobre ellos cae la responsabilidad de administrar todos los recursos con los cuales cuenta la empresa.

(RODRIGUEZ, 2007). El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la

habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Según (RODRIGUEZ, 2007). “Proceso de llevar a cabo las cosas a través y con la gente operando en grupos organizados”.

De acuerdo a los autores se concluye diciendo que el Proceso Administrativo, son las actividades sistemáticas que se sigue en una empresa para producir un bien o servicio encaminado a cumplir el objetivo empresarial.

Planeación

Según (BERNAL, 2008). “Es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan programas para integrar y coordinar las actividades a desarrollar por parte de la compañía”.

Según (AMARU, 2009). “El proceso de planeación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones buscan influir en el futuro pondrán en práctica en él son decisiones de planeación”.

Podemos determinar que la planeación proporciona los instrumentos necesarios para poder determinar quiénes, cuando y de qué forma deben realizar cada una de las actividades necesaria para lograr las metas fijadas.

Funcional

(BERNAL, 2008) . “Es aquella que se formula para ser desarrollada por cada una de las aéreas funcionales básicas o dependencias en las que se estructura la administración de las

organizaciones, y cuyo propósito es definir el aporte de cada área o dependencia a la planeación corporativa”.

(MUNCH, 2010). “Comprende los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de lograr el plan estratégico”.

De acuerdo a los autores la planeación funcional trata de que cada departamento de la empresa ayude con mejoras para la elaboración del plan estratégico.

Operativa

(BERNAL, 2008). Consiste en definir los diferentes cargos operativos para especificar su respectivo aporte al desarrollo de la planeación funcional. El horizonte de tiempo para este tipo de planeación es el día a día.

(MUNCH, 2010). “Se diseña de acuerdo con los planes tácticos; y, como su nombre lo indica, se realiza en los niveles operativos”.

Estratégica

(BERNAL, 2008). “Implica un proceso sistemático de construir el futuro de las organizaciones, fundamentado en un conocimiento riguroso de su entorno interno y externo, para formular los objetivos y ser más competitivas”.

Según el autor se realiza en los altos niveles de la organización. Se refiere a la planeación general. Generalmente es a mediano y a largo plazo, y a partir de ésta se elaboran todos los planes de los distintos niveles de la empresa.

Organización

(AMARU, 2009). “El proceso de organizar o proceso de organización consiste en dividir el trabajo y atribuir responsabilidades y autoridad a las personas”.

(FRED, 2008). “Es lograr un esfuerzo coordinado al definir tareas y relaciones de autoridad. Organizar significa definir quien hace que y quien le reporta a quien. Así mismo incluye todas las actividades administrativas que desemboca en una estructura de tareas y relacionadas de autoridad. Las áreas específicas incluyen diseño organizacional”.

Se puede definir a la organización como el mantenimiento de un sistema de funcionamiento basado en la determinación de los roles que debe cumplir cada persona que integra la empresa, así como de las relaciones que se establecen entre ellas.

Línea y Staff

Para (MUNCH, 2010). La organización “consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo”.

(GUADALUPE, 2007). “Es el resultado de la combinación de la organización lineal y la funcional para tratar de aumentar las ventajas de esos dos tipos de organización y reducir sus desventajas formando la llamada organización jerárquica-consultiva”.

Estructura Matricial

Según (BERNAL, 2008). “Este tipo de diseño estructural combina alguna de estas, especialmente la estructura funcional, con otros tipos de diseño, recomienda para

compañías u organizaciones medianas que realizan actividades en diferentes zonas o regiones de un país que poseen varias líneas de productos o unidades de negocio y buscan optimizar sus recursos y tener buenos sistemas de coordinación y visión integral de la compañía”.

Dirección

(BERNAL, 2008). “Es el proceso que tiene relación con la motivación y el liderazgo de las personas y los equipos de trabajo en la compañía, la estrategia de comunicación, la resolución de conflictos, el manejo del cambio, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación”.

(COULTER, 2005). “La dirección es una función de la Administración que consiste en motivar a las personas e influir en ellas y en sus equipos para que realicen sus trabajos en función del logro de los objetivos organizacionales”.

De acuerdo a los autores la dirección es la ejecución de lo planeado que llevan a cabo los trabajadores de la organización a través de la motivación, la comunicación y el liderazgo.

Liderazgo

(KOONTZ, 2008). “Es el arte o proceso de influir en las personas para que participen dispuestos y con entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo. Apropriadamente, las personas deben ser alentadas a desarrollar, no solo con disposición a trabajar, sino a hacerlo con celo y confianza”.

“Es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización. Sin el liderazgo una empresa sería solamente una confusión

de recursos, es decir, se requiere de éste para desarrollar al máximo estos recursos y de esta forma, la empresa logra lo que pretende”. (GONZALEZ, 2008).

De acuerdo a los autores el liderazgo consiste en influir en los demás para encaminar sus esfuerzos hacia el logro de una o más metas.

Tipos de Liderazgo

El liderazgo autocrático: Asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno. La decisión se centraliza en el líder. Puede considerar que solamente él es competente y capaz de tomar decisiones importantes, puede sentir que sus subalternos son incapaces de guiarse a sí mismos o puede tener otras razones para asumir una sólida posición de fuerza y control. La respuesta pedida a los subalternos es la obediencia y adhesión a sus decisiones. (KOONTZ, 2008)

El liderazgo participativo (democrático): Utiliza la consulta para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. Si desea ser un líder participativo eficaz, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico. (KOONTZ, 2008).

El liderazgo liberal (Rienda suelta o *Laissez – faire*): Delega en sus subalternos la autoridad para tomar decisiones. Espera que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia motivación, guía y control. Excepto por la estipulación de un número mínimo de reglas, este estilo de liderazgo, proporciona muy poco contacto y apoyo para los seguidores.

Evidentemente, el subalterno tiene que ser altamente calificado y capaz para que este enfoque tenga un resultado final satisfactorio. (KOONTZ, 2008).

El liderazgo más apto para una empresa seria el participativo ya que reúne la opinión de todo el personal de la organización para tomar las decisiones que afectan a toda la empresa.

Toma de Decisiones

“La toma de decisiones es una de esas habilidades imprescindibles, y aunque todo el mundo sabe tomar decisiones, no esta tan claro que sepa cómo tomar buenas decisiones. En cualquier caso, la mejora de esta habilidad, dada la importancia vital de la toma de decisiones en la empresa, es una tarea clave para todo profesional”. (CAÑABATE, 2001).

Según el autor la toma de decisiones es elegir entre varias opciones aquella que se considera más conveniente para alcanzar el objetivo de la empresa.

Comunicación

“Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización”. (GOLDHABER, 2000).

La comunicación e un proceso dinámico mediante el cual se intercambian mensajes dentro y fuera de la organización.

Comunicación Multidireccional

Esta se maneja de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, transversal, interna, externa, entre otras. Con la finalidad de mantener una comunicación abierta, sin tomar en cuenta únicamente la comunicación desde los niveles superiores a los inferiores.

Control

(CUMMINGS, 2007). “Es el proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándole y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle con lo planeado”.

Según (BERNAL, 2008). “Proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que le indique cómo es su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima”.

Según los autores el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación.

Previo

(MUNCH, 2010). “Es aquel que se efectúa antes de realizar las actividades”.

Según (BERNAL, 2008). “Es el tipo de control más deseable para los administrativos y se realiza antes que los procesos o eventos se implementen. Tiene como propósito evitar que se presenten problemas antes que las actividades planeadas se ejecuten”.

De acuerdo a los autores el control previo trata de que los resultados actuales concuerden favorablemente con los resultados planificados.

Concurrente

Para (MUNCH, 2010). “Se ejerce de manera simultánea la realización de actividades, con un proceso continuo”.

Según (BERNAL, 2008). “Es el control que se realiza durante el tiempo en que se está ejecutando una determinada actividad. La forma usual de realizar control concurrente es la supervisión directa durante el tiempo de la actividad de trabajo. Es la supervisión que se realiza durante y el sitio de trabajo”.

El control concurrente consiste en que se supervise las actividades de los trabajadores para asegurarse de que se realicen adecuadamente.

Posterior

(MUNCH, 2010). “Se aplica después de haber realizado las actividades”.

Según (BERNAL, 2008). “El control de retroalimentación se lleva a cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informa sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto del previsto y es fundamental para retroalimentar sobre resultados”.

El control posterior son métodos de control retroalimentarios que destacan los resultados históricos como base para corregir las acciones futuras.

Variable Dependiente

Gestión Empresarial

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, constructores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.

Una óptima gestión no busca solo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.

(<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20empresarial.htm>, 2010)

Gestión de Talento Humano

Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobretodo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina. (CHIAVENATO, 2000).

Talento Humano

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. (CHIAVENATO, 2000).

De acuerdo al autor el talento humano es la capacidad de las personas que entienden y comprenden de manera inteligente la forma de resolver las dificultades que se presentan en la empresa.

Desempeño Laboral

Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones. (CHIAVENATO, 2000).

Motivación

Son aquellas cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos. El concepto también se encuentra vinculado a la voluntad y al interés. En otras palabras, la motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas. La motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo. Cuando una persona está motivada a “algo”, considera que ese “algo” es necesario o conveniente. Por lo tanto, la motivación es el lazo que lleva esa acción a satisfacer la necesidad. (<http://definicion.de/motivacion>, 2011).

La motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

Incentivos

Son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.), a cambio de contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro; lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro. Los incentivos se llaman también alicientes, recompensas o estímulos.

Remuneración

La remuneración es la contraprestación que recibe el trabajador por haber puesto a disposición del empleador su fuerza de trabajo. La remuneración identificada con la denominación de sueldo o salario, es una contraprestación a la cual tiene derecho el trabajador por el solo hecho de haber puesto su capacidad de trabajo a disposición del empleador, aun cuando efectivamente no se haya prestado el trabajo. En definitiva, la causa que genera el derecho del trabajador a percibir la remuneración devengada se basa en la disponibilidad de la fuerza de trabajo que él puso a disposición del empleador. La remuneración puede tener lugar por tiempo (en este caso, se remunera por horas, días o meses) o por el resultado (en este caso, la remuneración se percibe por unidad de obra a comisión, premios, etc.). (<http://www.todoiure.com.ar/monografias/mono/laboral/remunera>, 2013)

Mínimo vital y móvil

Consiste en la mínima retribución que debe cobrar el trabajador por una jornada legal de trabajo para tener asegurada la subsistencia. Opera como un piso por debajo del cual nadie podría recibir ninguna remuneración. Todo convenio por debajo del SMVM es nulo y corresponde que se pague dicho mínimo. No puede ser modificado por las partes, el cual es inembargable, salvo por deudas alimentarias.

Sueldo anual complementario (SAC)

Consiste en la doceava parte del salario mensual. Se abona el 30 de junio y 31 de diciembre. (<http://www.todoiure.com.ar/monografias/mono/laboral/remunera>, 2013)

Cohesión de grupo

Los empleados, en una situación normal de trabajo, raramente se desenvuelven como individuos totalmente aislados. Tanto si la gerencia está consciente de ello como si no es así, los trabajadores tienen probabilidades de formar un grupo o cierto número de subgrupos. La situación ideal, que fomenta la moral más alta, es aquella en la cual hay un solo grupo, que incluye a todos los empleados, los representantes de la empresa y el patrón mismo. Hasta qué grado la gerencia trate de lograr esto, será también el punto hasta el cual es posible que la moral existente sea alta. (BLUM, 2011).

Moral

Moral industrial puede definirse como la posesión de un sentimiento, por parte del empleado, de ser aceptado y pertenecer a un grupo de empleados, mediante la adhesión a metas comunes y confianza en la conveniencia de esas metas. (BLUM, 2011).

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos, la evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora, cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los colaboradores

cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

Actitud

Una actitud es una forma de respuesta, a alguien o a algo aprendida y relativamente permanente. El término "actitud" ha sido definido como "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado". Las actitudes son aprendidas. En consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos biosociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Las actitudes tienden a permanecer bastantes estables con el tiempo. Estas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular.

Las actitudes raras veces son asunto individual; generalmente son tomadas de grupos a los que debemos nuestra mayor simpatía.

Las actitudes se componen de 3 elementos: lo que piensa (componente cognitivo), lo que siente (componente emocional) y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual).

Rendimiento

El rendimiento es un concepto asociado al trabajo realizado por equipos designados, se sabe que obtener un buen rendimiento supone obtener buenos y esperados resultados. (BLUM, 2011).

Comportamiento

(BLUM, 2011). El comportamiento se refiere a acciones de las personas, un objeto u organismo, usualmente en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, público u oculto, voluntario o

involuntario, según las circunstancias que lo afecten. Dentro del comportamiento, es la conducta observable de los animales. El comportamiento de las especies es estudiado por la etología que forma parte tanto de la biología como de la psicología experimental. En psicología el término sólo se aplica respecto de animales con un sistema cognitivo suficientemente complejo.

De acuerdo al autor el comportamiento es el conjunto de actos realizados por el ser humano, es decir se trata de la forma de proceder de las personas frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Habilidades

(MAXIMOVA, 2002). “La habilidad es un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con su objetivo”.

“Es el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo”. (ALVAREZ, 2004).

Las habilidades son un cierto nivel de competencia de una persona para cumplir con una meta específica.

Intelectuales

“Las habilidades intelectuales son aquellas en que solo tiene participación la actividad cognoscitiva, que desarrolla el pensamiento activo del hombre, como son: definir, clasificar, analizar, determinar lo esencial, argumentar, explicar, interpretar”. (BRITO, 2001).

(ROMERO, 2000). Según el autor las habilidades intelectuales son el conjunto de aptitudes que optimizan el aprendizaje de nuevos conocimientos.

Las habilidades intelectuales son en las que el individuo tiene los conocimientos y el saber del uso de las herramientas de ejecución para llevar a cabo determinada tarea.

Numérica.

Habilidad para la velocidad y la precisión numérica.

Verbal

Habilidad para comprender lo que se lee o se oye y la relación entre las palabras.

Razonamiento

Operación lógica mediante la cual, partiendo de uno o más juicios, se deriva la validez, la posibilidad o la falsedad de otro juicio distinto. (<http://felixmendoza60-laesquinadesaber.blogspot.com/2010/02/habilidades-intelectuales.html>, 2009)

Administrativas

Es el conocimiento y la pericia para realizar actividades que incluyen métodos, proceso y procedimiento. Por lo tanto, representa trabajar con determinadas herramientas y técnicas, por ejemplo los mecánicos trabajan con herramientas y sus supervisores deben tener la capacidad de enseñarle cómo usarla.

Técnicas

Son los conocimientos y competencias en un campo especializado.

Humanas

Es la capacidad para trabajar con personas: es el esfuerzo cooperativo: es el trabajo en equipo: es la creación de un ambiente en que las personas se sienten seguras y libres para expresar sus opiniones.

Conceptuales

Es la capacidad de ver la imagen del conjunto de reconocer los elementos importantes en una situación y comprender las relaciones entre ellos. (http://administracion-roger.blogspot.com/2011_05_01_archive.html, 2011)

Formación

(BUCKLEY, 2012). “Es un esfuerzo sistemático y planificado por modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actividades a través del aprendizaje, conseguir la actuación adecuada de una actividad o rango de actividades en el mundo es capacitar a un individuo para que pueda realizar convenientemente un trabajo o una tarea dada”.

(DELGADO, 2007). “Según el autor es el término más usado en la mayoría de las empresas; su uso implica que además de incidir en aspectos técnicos (destrezas y conocimientos) influyen en actitudes, que deben ser compartidas por todos los miembros de la empresa”.

Profesional

(GUTIERREZ, 2009). Se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

(FLORES, 2000). Según el autor la Formación Profesional comprende las acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, favoreciendo el acceso al empleo, la participación activa en la vida social, cultural y económica, y la cohesión social.

Conocimiento Empírico

(GALLARDO, 2005). “El conocimiento empírico, es todo aquel que el hombre adquiere debido a las diversas necesidades que se le presentan en la vida. Es constantemente evolutivo, porque se mueve de acuerdo a los cambios sufridos por cada individuo y está basado en el querer y la experiencia”.

(PALENQUE, 2012). “Según el autor el conocimiento empírico es que se va adquiriendo mediante la vivencias y experiencias, así también es transmitido por medio de las relaciones con la sociedad de tu alrededor”.

2.5 HIPÓTESIS

La adecuada gestión administrativa permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente

Gestión Administrativa

2.6.2 Variable Dependiente

Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE

Esta investigación está dentro del campo administrativo, por lo tanto tiene una explicación cualitativa ya que permitirá estudiar y comprender los elementos que componen la gestión administrativa de la empresa y de esta manera analizar las causas que han ocasionado el decremento del desempeño laboral de los trabajadores, para luego proponer herramientas que permitirán dar solución al problema objeto de estudio y además que se contará con la colaboración de las personas involucradas, lo cual nos permitirá tener una visión clara y precisa de la situación actual de la empresa.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En el proyecto se utilizará la investigación bibliográfica ya que nos permite recoger teorías y conceptos de autores actualizados que se refieren a la gestión administrativa y el desempeño laboral lo que permite profundizar científicamente las variables investigadas.

También se realizó la investigación de campo ya que se tuvo un acercamiento directo con la realidad de la empresa con la finalidad de recolectar y registrar información primaria referente al problema en estudio.

Esta modalidad recolecta información primaria, debido a que se observó el problema en el lugar de los hechos obteniendo un mayor conocimiento sobre el problema que tiene la misma.

3.3 NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizará utilizando dos tipos de investigación: la investigación explicativa y la investigación correlacional.

Se aplica la investigación explicativa, la misma que permitirá determinar estadísticamente la variación de una o más variables, determinar el clima organizacional y como incide en el desempeño laboral de los trabajadores.

Además se aplicará la investigación correlacional en donde analizaremos la relación que se da entre las variables que intervienen en el tema planteado.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación tomaremos como población a todos los trabajadores de la empresa metalcánica “ALHICE” ya que está constituida por: 35 trabajadores debidamente registrados.

Siendo nuestra población un total de 35 trabajadores.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS: La adecuada gestión administrativa permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice”.				
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Administrativa				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA O INSTRUMENTO
La Gestión Administrativa es el conjunto de fases: planeación, organización, dirección, y control; a través de las cuales se efectúa la administración. Que comprende de una serie de funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente.	Planeación	Funcional Operativa Estratégica	¿La empresa planifica las operaciones que ejecutan los trabajadores?	Entrevista, Encuesta a clientes internos de la empresa metalmecánica “ALHICE”.
	Organización	Línea y Staff Estructura Matricial	¿Las actividades que desempeña el personal están acorde al puesto de trabajo?	
	Dirección	Liderazgo Toma de Decisiones Comunicación	¿Se practica un estilo de liderazgo en la empresa?	
	Control	Previo Concurrente Posterior	¿Qué tipos de control se realizan en la organización?	

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA O INSTRUMENTO
El Desempeño Laboral es el comportamiento y la motivación del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual y en grupo para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.	<p>Motivación</p> <p>Cohesión de grupo</p> <p>Evaluación del desempeño</p> <p>Habilidades</p> <p>Formación</p>	<p>Charlas Incentivo económico Incentivo material</p> <p>Moral</p> <p>Actitud Rendimiento Comportamiento</p> <p>Intelectuales Administrativas</p> <p>Profesional Conocimiento empírico</p>	<p>¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?</p> <p>¿Considera Ud. que existe trabajo en equipo en la organización?</p> <p>La empresa le brinda confianza y seguridad al momento de desarrollar sus labores</p> <p>¿Qué tipo de estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario?</p> <p>¿Considera usted que una adecuada gestión administrativa mejoraría el desempeño laboral en la empresa?</p>	Entrevista, Encuesta a clientes internos de la empresa metalmecánica "ALHICE".

Cuadro N.- 01 Operacionalización de Variables
Elaborado por: Jelena Caisa

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas que utilizamos para elaborar el presente proyecto fueron:

La encuesta con preguntas estructuradas; la misma que fue aplicada a los clientes internos de la empresa. Una encuesta nos permite medir las relaciones entre variables, evaluar periódicamente los resultados de un programa en ejecución, saber la opinión de las personas acerca de un determinado tema.

El análisis de documentos en libros, revistas, internet; que ayudó a la recolección de la información del proyecto.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para el procesamiento y análisis de la información de la presente investigación se procederá a revisar y codificar la información recolectada de la encuesta realizada, y para esto se asignara a cada alternativa de respuesta un código que ayudará a tabular en Excel cada una de las categorías.

Luego se analizara e interpretara cada uno de los datos ponderados de la encuesta, para obtener información concreta de cuáles son las causas que origino el problema.

Para comprobar la hipótesis se usara el estadígrafo que utilizaremos será χ^2 .

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con el propósito de conocer los problemas existentes en la empresa y la percepción que tienen cada uno de sus empleados en la empresa metalmecánica “Alhice” en la ciudad de Ambato, se aplicó una encuesta a los trabajadores de la empresa

Mediante la investigación de campo realizada en la empresa se recolectó la información primaria. Las respuestas que se obtuvieron son claras ya que en la encuesta se utilizó un

lenguaje sencillo, que facilitan la recopilación de datos que servirán para resolver el problema encontrado en la empresa metalmecánica “Alhice”.

4.2 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Pregunta N.-1

¿Se practica un Modelo de Gestión en la empresa?

Modelo de Gestión

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	1	0,03	3%
Casi siempre	3	0,09	9%
A veces	5	0,14	14%
Pocas veces	11	0,31	31%
Nunca	15	0,43	43%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 02 Pregunta 1

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jelena Caisa

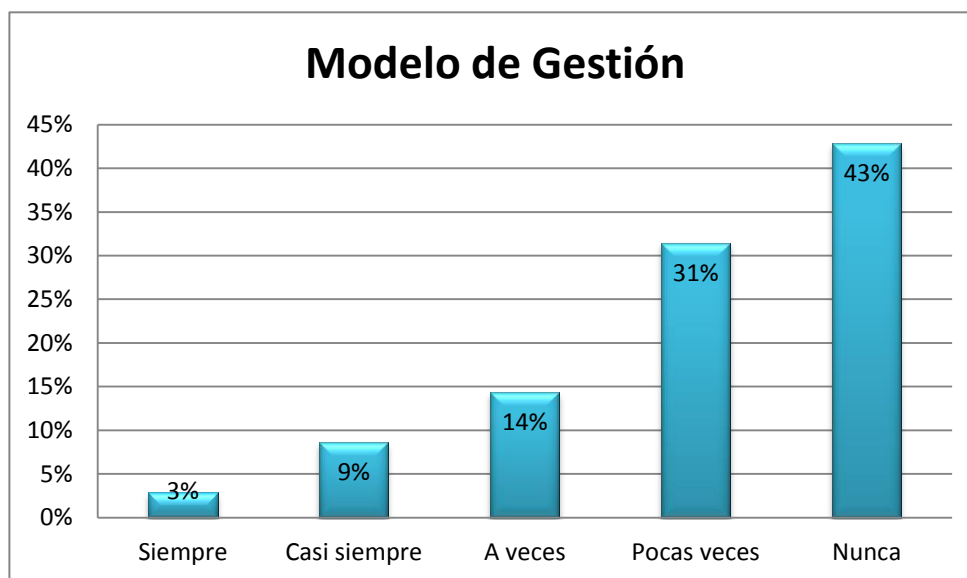


Grafico N.- 04 Pregunta 1

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Según los resultados el 3% de los encuestados aseguran que siempre se practica un modelo de gestión en la empresa. El 9% manifiesta que casi siempre se practica tal modelo, el 14% indica que a veces se practica un modelo de gestión, el 31% dice que pocas veces se practica un modelo de gestión y el 43% manifiesta que nunca se practica un estilo de gestión en la empresa.

Interpretación

De acuerdo a los datos podemos concluir que en la empresa no se está aplicando un modelo de gestión que ayude a cumplir el adecuado uso de los recursos disponibles, es decir, coordinarlos para conseguir el objetivo de la organización.

Pregunta N.-2

¿La empresa planifica las operaciones que ejecutan los trabajadores?

Planificación

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	0	0,00	0%
Casi siempre	4	0,11	11%
A veces	5	0,14	10%
Pocas veces	14	0,40	40%
Nunca	12	0,34	34%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 03 Pregunta 2

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jelena Caisa

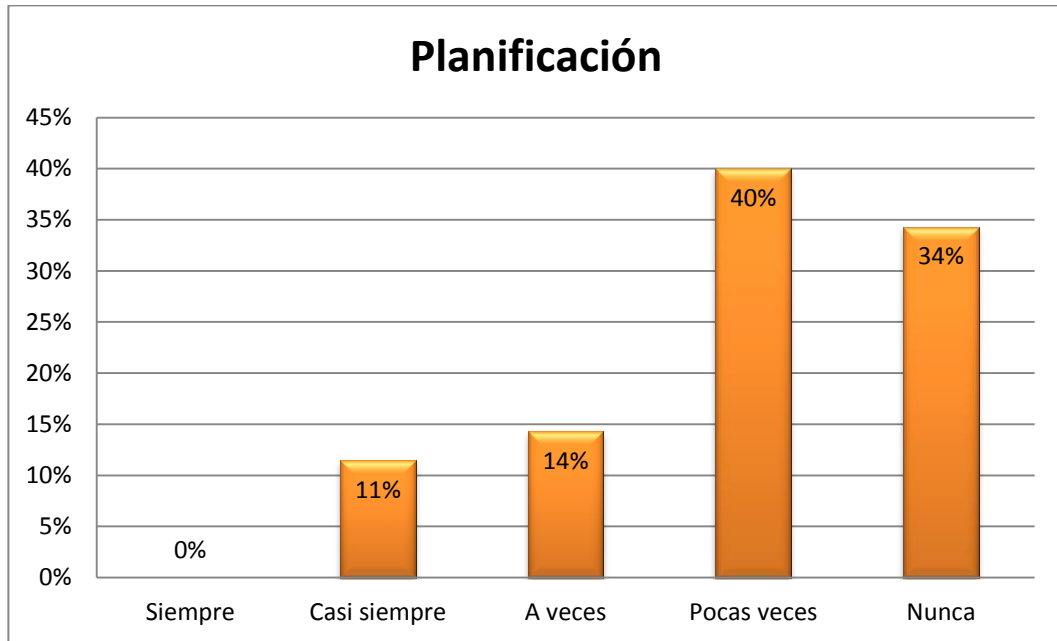


Grafico N.- 05 Pregunta 2

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Del total de los encuestados el 11 % dice que casi siempre la empresa planifica las operaciones que ejecutan los trabajadores, mientras que el 14% nos indica que a veces se planifica las operaciones que se ejecutan en la empresa, el 40 % que pocas veces se planifica y el 34% indica que nunca se planifican las operaciones en la empresa.

Interpretación

Los resultados obtenidos nos permiten determinar que en la empresa pocas veces se realiza la planeación de las operaciones, es decir que no siempre tienen definidas las estrategias para coordinar las actividades a desarrollar.

Pregunta N.-3

¿Las actividades que desempeña el personal están acorde al puesto de trabajo?

Actividades del personal

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	0	0,00	0%
Casi siempre	1	0,03	3%
A veces	5	0,14	14%
Pocas veces	14	0,40	40%
Nunca	15	0,43	43%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 04 Pregunta 3

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jelena Caisa

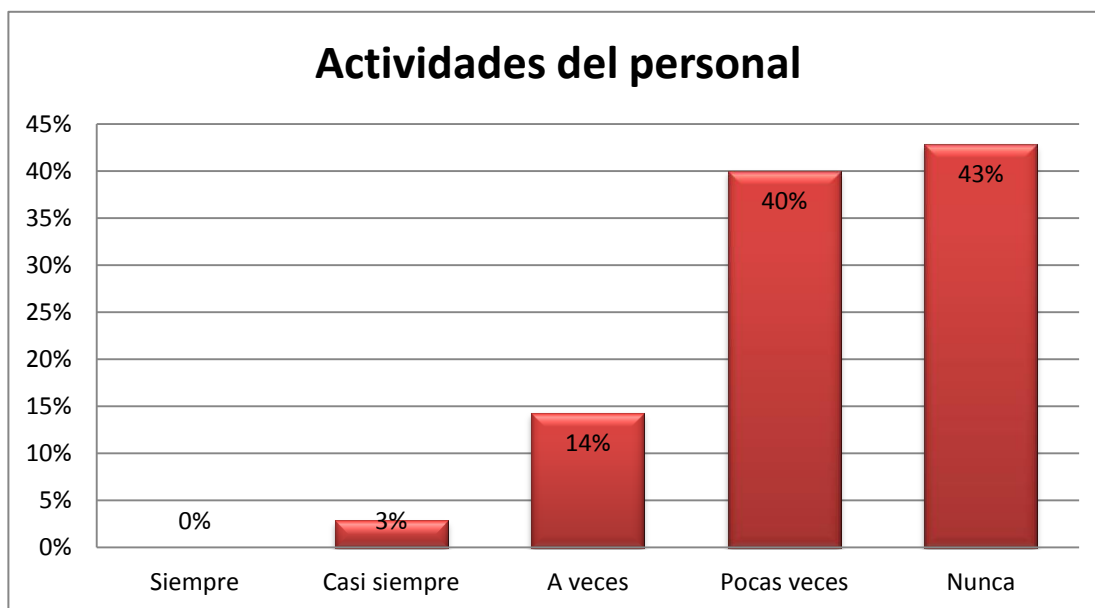


Grafico N.- 06 Pregunta 3

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Según las encuestas aplicadas el 3% manifiesta que casi siempre se realizan las actividades con el puesto de trabajo, el 14% que a veces se trabaja de acuerdo a su puesto de trabajo, el 40% indica que pocas veces se realizan las actividades de acuerdo a su puesto de trabajo y el 43% que nunca se realizan las actividades de acuerdo al puesto de trabajo.

Interpretación

De acuerdo a estos resultados podemos concluir que pocas veces se realizan las actividades de acuerdo al puesto de trabajo lo que no ayuda a que la empresa cumpla con los objetivos que se plantea.

Pregunta N.-4

¿Se practica un estilo de liderazgo en la empresa?

Liderazgo

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	3	0,09	9%
Casi siempre	2	0,06	6%
A veces	4	0,11	11%
Pocas veces	8	0,23	23%
Nunca	18	0,51	51%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 05 Pregunta 4

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jelena Caisa

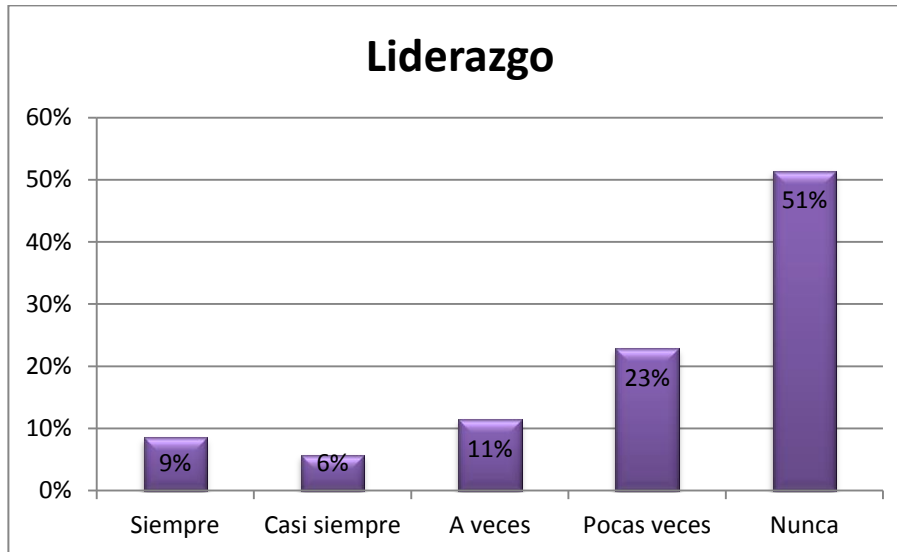


Grafico N.- 07 Pregunta 4

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Según los resultados el 9% de los encuestados indica que siempre se practica un liderazgo en la empresa, el 6% que casi siempre se practica un estilo de liderazgo en la empresa, el 11% manifiesta que a veces se da un liderazgo, el 23% nos señala que pocas veces se practica el liderazgo en la empresa y el 51% nos indica que en la empresa no hay liderazgo.

Interpretación

De acuerdo a los datos podemos decir los trabajadores no se sienten alentados para alcanzar los propósitos y metas de la organización. No se practica ningún estilo de liderazgo lo que genera empleados pocos motivados.

Pregunta N.-5

¿Qué tipo de control se realiza en la organización?

Control

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Previo	11	0,31	31%
Concurrente	16	0,46	46%
Posterior	8	0,23	23%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 06 Pregunta 5

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jelena Caiza

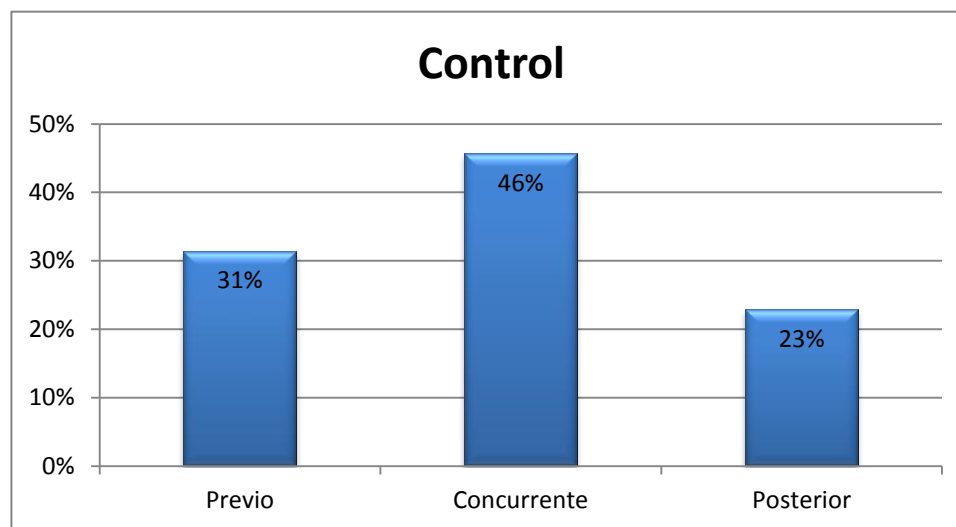


Grafico N.- 08 Pregunta 5

Elaborado por: Jelena Caiza

Análisis

Según las encuestas aplicadas el 31% de los trabajadores señalan que se hace un control previo, el 46% dicen que se realiza un control concurrente, y el 8 % indica que la organización realiza un control posterior.

Interpretación

Según los resultados se ejerce el control concurrente en la organización, es decir, el que se realiza durante el tiempo en el que se está ejecutando una actividad.

Pregunta N.-6

¿Usted se siente motivado para participar en las reuniones de la empresa?

Reuniones

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	2	0,06	6%
Casi siempre	2	0,06	6%
A veces	7	0,20	20%
Pocas veces	11	0,31	31%
Nunca	13	0,37	37%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 07 Pregunta 6

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jelena Caisa

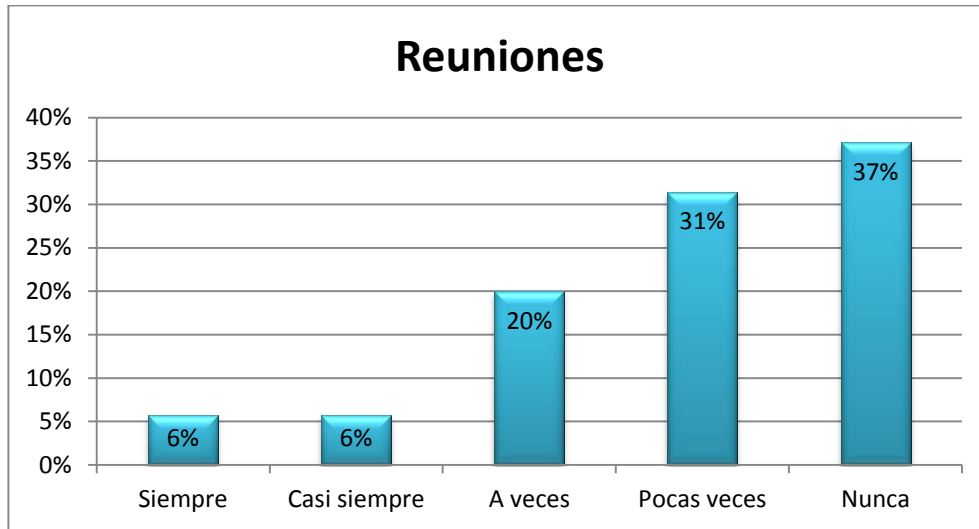


Grafico N.- 09 Pregunta 6

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Del 100% de los encuestados, el 6% manifiesta que siempre se sienten motivados para participar en las reuniones de la empresa, el 6% casi siempre se sienten motivados al participar en dichas reuniones, el 20% a veces se siente motivado, el 31% indican que pocas veces se sienten motivados y el 37% dice que nunca se sienten motivados para participar en las reuniones de la empresa.

Interpretación

Los resultados obtenidos nos permiten determinar que los trabajadores no se sienten motivados a participar en las reuniones de la empresa ya que no les genera ningún interés intercambiar ideas con los demás miembros de la misma.

Pregunta N.-7

¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?

Incentivos			
Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Económicos	8	0,23	23%
Rec. Publico	5	0,14	14%
Empleado mes	5	0,14	14%
Todas	17	0,49	49%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 08 Pregunta 7

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jelena Caisa

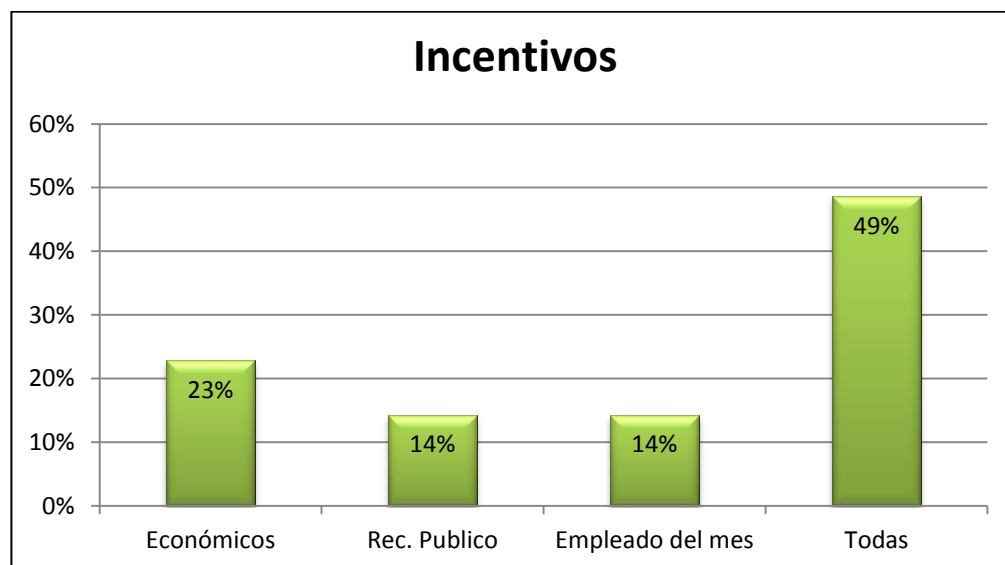


Grafico N.- 10 Pregunta 7

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Según los resultados al 23% de los encuestados les gustaría recibir incentivos económicos al cumplir con una buena labor, el 14% indica que les gustaría recibir reconocimiento público como incentivo, al 14% les gustaría ser reconocido como empleado del mes, mientras que el 49% de los encuestados les gustaría recibir todos los incentivos juntos.

Interpretación

De acuerdo a estos resultados podemos concluir que a los trabajadores les gustaría recibir incentivos económicos, de reconocimiento público, empleado del mes; ya que combinados todos se lograría un estímulo para que los mismos se desenvuelvan de mejor manera en la organización.

Pregunta N.-8

¿Considera usted que existe trabajo en equipo en la organización?

Trabajo en Equipo

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	1	0,03	3%
Casi siempre	2	0,06	6%
A veces	10	0,29	29%
Pocas veces	10	0,29	29%
Nunca	12	0,34	34%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 09 Pregunta 8

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Jelena Caisa

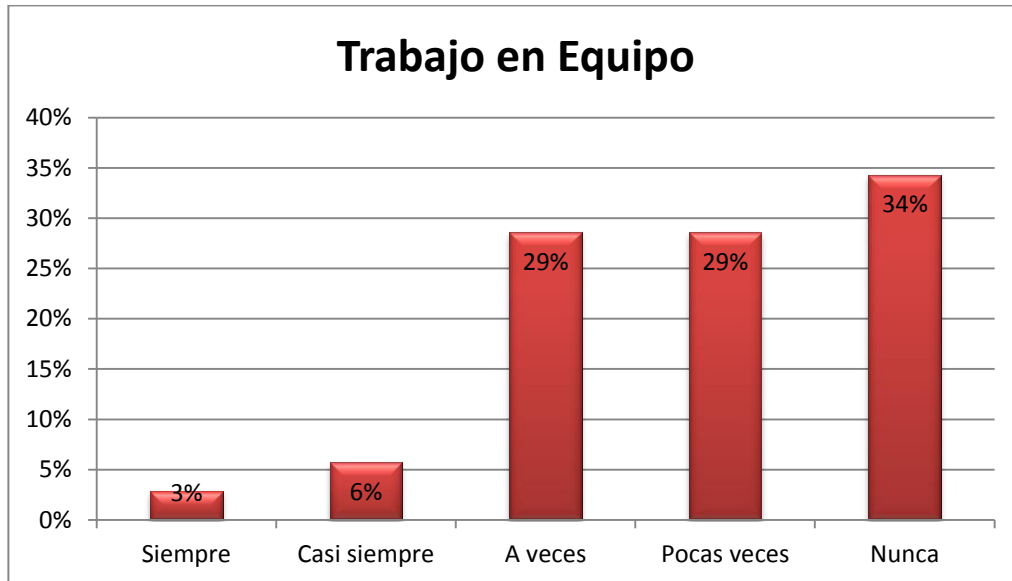


Grafico N.- 11 Pregunta 8

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Según las encuestas aplicadas el 3% considera que siempre existe trabajo en equipo, el 6% manifiesta que casi siempre se trabaja en equipo, el 29% indica que a veces realizan trabajo en equipo, el 29% que pocas veces se trabaja en equipo y el 34% dice que nunca se trabaja en equipo.

Interpretación

Según los resultados podemos concluir que pocas veces los trabajadores se desenvuelven realizando sus labores en conjunto.

Pregunta N.- 9

La empresa le brinda confianza y seguridad al momento de desarrollar sus actividades

Confianza y Seguridad

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	0	0,00	0%
Casi siempre	0	0,00	0%
A veces	5	0,14	14%
Pocas veces	14	0,40	40%
Nunca	16	0,46	46%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 10 Pregunta 9

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jelena Caiza

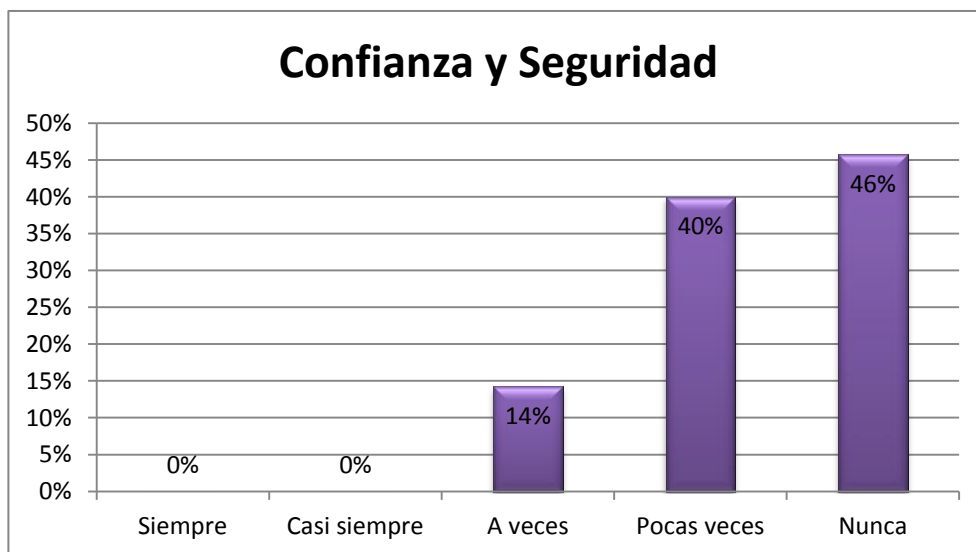


Grafico N.- 12 Pregunta 9

Elaborado por: Jelena Caiza

Análisis

De la encuesta realizada en la empresa determinamos que el 14% indica que a veces se sienten con confianza y seguridad, mientras que el 40% de los encuestados pocas veces se sienten con confianza y seguridad en su trabajo y el 46% dice que nunca se siente con confianza y seguridad en su trabajo.

Interpretación

De acuerdo a los datos podemos concluir que el mayor porcentaje indica que nunca la empresa le brinda confianza y seguridad al momento de realizar sus actividades, es decir, que se debe tener mayor comunicación con el propósito de generar mayor confianza entre los miembros de la empresa.

Pregunta N.-10

¿Qué tipo de estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario?

Estrategias

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Compromiso	11	0,31	31%
Reciprocidad	8	0,23	23%
Participación	16	0,46	46%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 11 Pregunta 10

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jelena Caisa

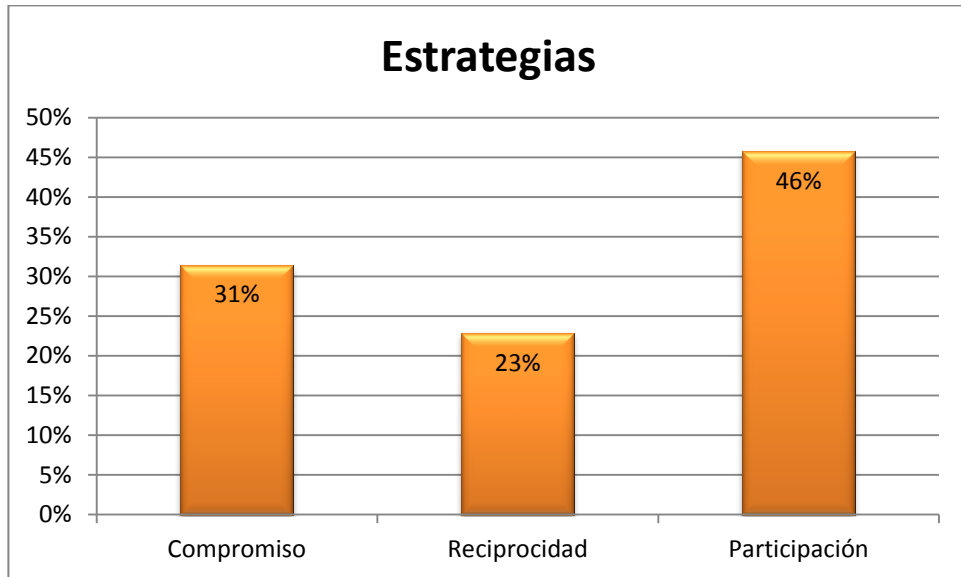


Gráfico N.- 13 Pregunta 10

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Del 100% de los encuestados, el 31% manifiesta que la estrategia que utilizan los trabajadores en su desempeño diario es el compromiso, el 23% indica que la estrategia es la reciprocidad y el 46% dice que la estrategia que utilizan los trabajadores es la participación.

Interpretación

Según los resultados podemos decir que la estrategia que más utilizan los trabajadores en su desempeño diario es la participación.

Pregunta N.-11

¿Considera usted que una adecuada gestión administrativa mejoraría el desempeño laboral en la empresa?

Gestión Administrativa

Escala	Frecuencia	F. Relativa	Porcentaje
Siempre	14	0,40	40%
Casi siempre	9	0,26	31%
A veces	9	0,26	23%
Pocas Veces	2	0,06	6%
Nunca	1	0,03	3%
	35	1,00	100%

Cuadro N.- 12 Pregunta 11

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jelena Caisa

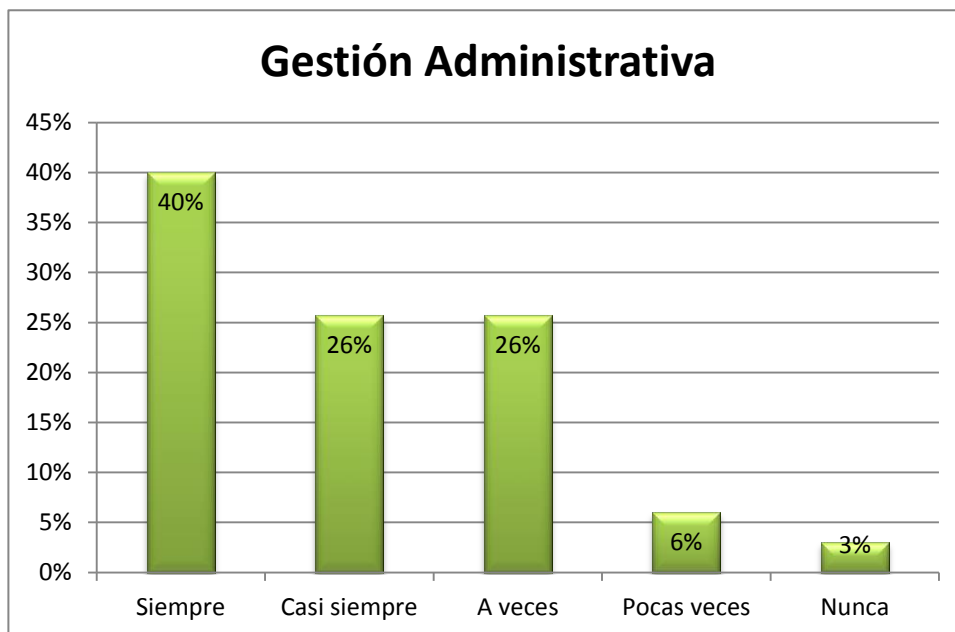


Grafico N.- 14 Pregunta 11

Elaborado por: Jelena Caisa

Análisis

Según los resultados el 40% de los encuestados consideran que una adecuada gestión administrativa si mejoraría el desempeño laboral en la empresa, mientras que el 26% indica que casi siempre se mejoraría el desempeño, el 26 % manifiesta que a veces se mejoraría el desempeño, el 6% que pocas veces se mejoraría el desempeño laboral y el 3% indica que nunca se mejorara el desempeño laboral sumando el 100% de los resultados.

Interpretación

De acuerdo a los datos podemos concluir que los encuestados consideran que una adecuada gestión administrativa permitiría definir, alcanzar, y evaluar los propósitos para mejorar el desempeño laboral en la organización.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Formulación de la Hipótesis

La adecuada gestión administrativa permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato.

Hipótesis Nula

H₀ =La adecuada gestión administrativa NO permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato.

Hipótesis Alternativa

H1 =La adecuada gestión administrativa SI permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato.

Prueba estadística

Para la comprobación de la hipótesis se ha aplicado la prueba del X^2 , cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

O = Frecuencias observadas

E= Frecuencias esperadas

Nivel de significancia

Se trabajó a un nivel de confianza de 95%, por lo tanto el nivel de significancia es de 0.05.

Grados de libertad

Para los grados de libertad se utilizara la siguiente formula:

$$\text{Grados de libertad} = (\text{Filas} - 1) (\text{Columnas} - 1)$$

$$gl = (F - 1)(C - 1)$$

$$gl = (8 - 1) (5 - 1)$$

$$gl = (7)(4)$$

$$gl = 28$$

FRECUENCIA OBSERVADA

PARAMETRO	ESCALA					TOTAL
	1	2	3	4	5	
1. MODELO DE GESTIÓN	4	5	7	10	9	35
2. PLANIFICACIÓN	8	7	12	6	2	35
3. ACTIVIDADES DEL PERSONAL	15	3	7	7	3	35
4. LIDERAZGO	5	7	6	9	8	35
6. REUNIONES	4	5	7	9	10	35
8. TRABAJO EN EQUIPO	6	7	8	8	6	35
9. CONFIANZA Y SEGURIDAD	3	6	5	14	7	35
11. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16	11	8	0	0	35
TOTAL	61	51	60	63	45	280

Cuadro N.- 13 Frecuencia Observada

Elaborado por: Jelena Caisa

CALCULO DE CHI CUADRADO

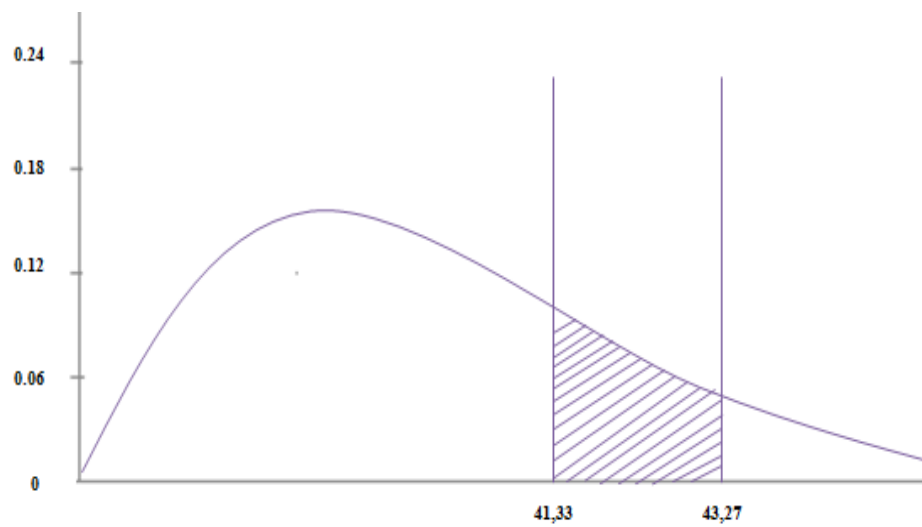
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
4	2,63	1,38	-13,18	-5,02
5	2,88	2,13	-1,90	-0,66
7	6,25	0,75	-0,25	-0,04
10	10,50	-0,50	4,54	0,43
9	12,75	-3,75	11,42	0,90
8	2,63	5,38	0,14	0,05
7	2,88	4,13	0,40	0,14
12	6,25	5,75	20,25	3,24
6	10,50	-4,50	-3,53	-0,34
2	12,75	-10,75	-13,18	-1,03
15	2,63	12,38	54,46	20,75
3	2,88	0,13	-11,42	-3,97
7	6,25	0,75	-0,25	-0,04
7	10,50	-3,50	-0,77	-0,07
3	12,75	-9,75	-6,92	-0,54
5	2,63	2,38	-6,92	-2,64
7	2,88	4,13	0,40	0,14
6	6,25	-0,25	-2,25	-0,36
9	10,50	-1,50	1,28	0,12
8	12,75	-4,75	5,66	0,44
4	2,63	1,38	-13,18	-5,02
5	2,88	2,13	-1,90	-0,66
7	6,25	0,75	-0,25	-0,04
9	10,50	-1,50	1,28	0,12
10	12,75	-2,75	19,18	1,50
6	2,63	3,38	-2,66	-1,01
7	2,88	4,13	0,40	0,14
8	6,25	1,75	0,25	0,04
8	10,50	-2,50	0,02	0,00
6	12,75	-6,75	0,14	0,01
3	2,63	0,38	21,44	8,17
6	2,88	3,13	-0,14	-0,05

5	6,25	-1,25	-6,25	-1,00
14	10,50	3,50	37,58	3,58
7	12,75	-5,75	1,90	0,15
16	2,63	13,38	70,22	26,75
11	2,88	8,13	21,44	7,46
8	6,25	1,75	0,25	0,04
0	10,50	-10,50	-62,09	-5,91
0	12,75	-12,75	-31,70	-2,49
CHI CUADRADO CALCULADO				43,27

Cuadro N.- 14 Calculo CHI Cuadrado

Elaborado por: Jelena Caisa

CAMPANA DE GAUSSS



REGLA DE DECISIÓN

$$X^2_c = 43,27$$

$$X^2_t = 41,3372$$

Como $X^2_c = 43,27$ es mayor a $X^2_t = 41,3372$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir que la adecuada gestión administrativa si permitiría mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Con los objetivos planteados en la presente investigación y los estudios realizados dentro de la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La empresa metalmecánica “Alhice” no cuenta con un modelo de gestión administrativa, lo que indica que necesita una herramienta administrativa, que se complemente con el recurso humano de la empresa.

- La empresa no tiene fijado objetivos, políticas y estrategias a un plazo determinado, es decir no existe la planificación adecuada para cumplir con las metas de la empresa.
- El Recurso Humano se encuentra desmotivado al momento de realizar las funciones de su trabajo, con lo planteado se puede determinar que es un factor por el cual el personal tiene un bajo desempeño laboral.
- En algunos puestos de trabajo dentro de la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato no se encuentran bien designados según el perfil del trabajador, esto ocasiona que el personal no tenga confianza ni seguridad y un mal desempeño laboral ya que el empleado no tiene bien definido sus funciones.
- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por que no se practica ningún estilo de liderazgo.
- No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades de la empresa, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.
- La implementación de una planificación estratégica permitirá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa metalmecánica “Alhice”.

5.2 RECOMENDACIONES

- Como recomendación la empresa metalmecánica “Alhice” debe definir un Modelo de Gestión adecuado a sus condiciones con miras al incremento de la eficiencia y eficacia en las actividades que desarrollan los empleados de la misma.
- La empresa debe desarrollar una planificación estratégica que mejore el desempeño de los trabajadores.
- Se debe dar mayor capacitación a su personal y cursos motivacionales que ayuden a sentirse orgullosos de laborar en la empresa y de esta manera mejorar el rendimiento laboral y lograr el desarrollo de la empresa.
- La empresa metalmecánica “Alhice” debe elaborar y aplicar un manual de funciones que permita generar los procesos y responsabilidades de cada colaborador en la empresa el cual mejorara el desempeño del personal y por ende la productividad de la empresa.
- Aplicar el estilo de liderazgo democrático para fomentar la mayor participación de los trabajadores y a su vez afianzar las relaciones interpersonales entre directivos y trabajadores.

- Formar equipos de trabajo con la finalidad de crear mayor sentido de responsabilidad en sus integrantes, al trabajar en equipo se fomenta el compañerismo y se crea un mayor compromiso organizacional.
- Implementar una planificación estratégica para mejorar el desempeño laboral y la gestión integral en la empresa metalmecánica “Alhice”.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

6.1 TEMA

Planificación estratégica de la empresa metalmecánica “Alhice” de la ciudad de Ambato con miras a mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores.

6.2 DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora: Empresa metalmecánica “Alhice”

Beneficiarios: Gerente propietario y personal de la empresa

Teléfono: 2587163

Ubicación: Av. Bolivariana Y Rosa Blanca

Ciudad: Ambato

Provincia: Tungurahua

Costo de la Propuesta: \$3000

Financiamiento: Recursos propios de la empresa

6.3 JUSTIFICACIÓN

Al aplicar la planeación estratégica en la empresa metalmecánica “Alhice” permitirá conocer la situación actual y hacia dónde quiere llegar, ayudará a la empresa que sea más competitiva ya que se obtendrá como resultado el recurso humano comprometido para ayudarles al cumplimiento de las metas propuestas por la organización.

Tendrán clientes satisfechos ya que ellos, podrán percibir un mejor Ambiente Laboral en la empresa y tendrá una mejor imagen corporativa y los beneficiarios de la empresa serán tanto los directivos, empleados y cliente.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan estratégico para mejorar el desempeño laboral en la empresa metalmecánica “Alhice”.

6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Efectuar un diagnóstico de la empresa metalmecánica “Alhice”.

Determinar los factores internos y externos de la empresa metalmecánica “Alhice”.

Establecer las estrategias de la empresa metalmecánica “Alhice”.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Es factible en vista de que existe una gran predisposición para la mejora y el cambio interno y externo por lo que mediante una planificación estratégica vamos a lograr que la empresa y las personas que forman parte de la misma sean más proactivos en las actividades.

6.5.1 Factibilidad Organizacional:

Para la realización de la presente propuesta se contará con el apoyo del personal de la empresa metalmecánica “Alhice” ya que son ellos los que palpan y tienen mayor conocimiento de las necesidades que cada área de la organización posee.

6.5.2 Factibilidad Económica:

El presente plan estratégico es factible, por cuanto se cuenta con recursos económicos, además existe la predisposición del propietario para invertir en la ejecución del mismo.

6.5.3 Factibilidad Financiera:

PRESUPUESTO	
GASTOS DEL PROCESO	COSTO
Elaboración del plan estratégico	2500,00
Suministro	300,00
Imprevistos	200,00
TOTAL:	3000,00

Cuadro N.- 15 Presupuesto

Elaborado por: Jelena Caisa

El presupuesto para el desarrollo de la planificación estratégica será de \$3000,00.

6.6 FUNDAMENTACION TEÓRICA

Planificación Estratégica

(FISCHER, 2010). “Es el proceso de decidir sobre los objetivos de la organización, sobre los recursos usados para lograr estos objetivos y sobre las políticas que gobiernan la adquisición, uso y disposición de estos recursos”.

(HELLRIEGEL, 2004). La planificación estratégica es el proceso de 1) diagnosticar el entorno externo e interno de una organización; 2) establecer una misión y una visión; 3) idear objetivos globales; 4) crear, elegir y seguir estrategias generales, 5) asignar recursos para alcanzar las metas de la organización.”

Con éstas definiciones la Planificación Estratégica es la herramienta que permitirá en un mediano o largo plazo, alcanzar el desarrollo y crecimiento global de la empresa a través

del eficaz aprovechamiento de sus recursos, y la búsqueda de las mejores alternativas que faculten al transformación de debilidades en fortalezas y amenazas en oportunidades, considerando para ello la participación e involucramiento del recurso humano.

Pan Estratégico

Definiciones

En su forma más simple un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión. El plan estratégico define también las acciones necesarias para lograr ese futuro.

Entonces dicho plan es una apuesta de futuro y por eso, se adecua a un postulado: *El futuro no hay que preverlo sino crearlo. El objetivo de la planificación debería ser diseñar un futuro deseable e inventar el camino para conseguirlo.* (ACKOFF, 1981)

Según el autor (SAINZ, 2012) al hablar del plan estratégico de la organización, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (stakeholders).

(BONILLA, 2003) Define el plan estratégico considerándolo como el proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad, la(s) estrategia(s) y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición deseada.

Haciendo un recorrido por definiciones de diversos autores, nos encontramos con elementos comunes que nos acercan en mayor medida a la idea de plan estratégico.

Estos elementos son: está el concepto de un entorno, es decir, una serie de condiciones ajenas a la organización, a las que ésta debe responder. Algunas de estas condiciones son negativas (amenazas) y otras positivas (oportunidades). Para conocer estas condiciones, se debe llevar a cabo un análisis del entorno.

También la gerencia debe realizar un análisis de la situación actual, con el fin de determinar su posición en el entorno y su cantidad de recursos y reconocer sus debilidades y fuerzas. Además, la organización debe poseer la imagen de su futuro (visión) y establecer metas u objetivos estratégicos básicos. El objetivo de más alto nivel se suele conocer como la misión. Por último la organización proyecta como aplicar sus recursos y describe los programas de acción a largo plazo (estrategias), que determinan los objetivos estratégicos de desarrollo de dicha organización y que muestran cómo lograrlos en forma de objetivos operacionales y tareas a realizar específicas.

Plan Estratégico ¿Por qué lo hacemos?

Para afirmar la organización: Fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” y los distintos grupos de trabajo. Buscar el compromiso de todos.

Para descubrir lo mejor de la organización: El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.

Aclarar ideas futuras: Muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.

El plan estratégico recoge tres puntos principales:

Objetivos: Un objetivo es un hecho que no depende directamente de la empresa, y que está formado por la ecuación: cantidad a alcanzar más plazo para conseguirlo. El verbo asociado a un objetivo es siempre conseguir.

Políticas: Una política es una conducta que marca la empresa, y que sirve para describir su actitud, continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole. El verbo asociado a una política es siempre establecer.

Acciones: Una acción es un hecho que depende directamente de la empresa, y que generalmente se lleva a cabo para facilitar la consecución de los objetivos, fomentar el respeto a las políticas impuestas, o vertebrar la estrategia global de la empresa. El verbo asociado a una acción es siempre realizar.

6.7 METODOLOGÍA

MODELO OPERATIVO

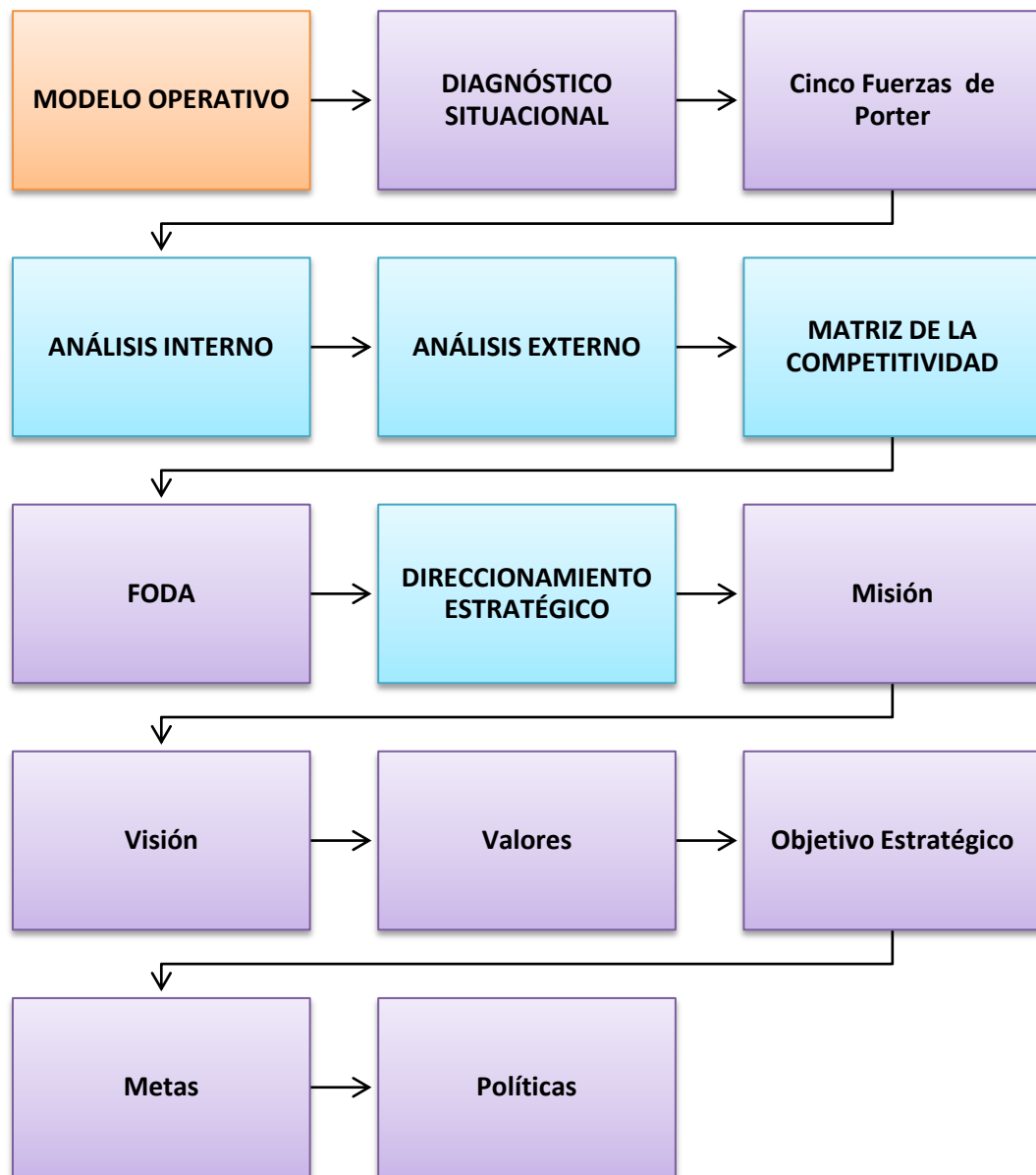


Gráfico N.- 15 Modelo Operativo

Elaborado por: Jelena Caisa

6.7.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Con el propósito de conocer la situación actual de la empresa metalmecánica “Alhice” se procedió a realizar un conjunto de metodologías y técnicas como:

Análisis del sector mediante las fuerzas de Michael Porter

Mediante el análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter se determinó la intensidad competitiva y se visualizó la situación de la empresa metalmecánica “Alhice” dentro de un contexto de relación de factores y componentes a fin de determinar el grado de participación en el mercado.

Ingreso de Nuevos Competidores

En la actualidad en la ciudad de Ambato no existe ingreso de nuevos competidores es decir personas o empresas que en cuanto a nuestra calidad en productos, experiencia y servicios se le pueda llamar competencia.

En lo que respecta a las sucursales en la ciudad del Puyo ingresó una nueva empresa llamada “Aglometal”, en esta ciudad eran la única empresa de muebles y en lo que se refiere al Tena también ingreso una nueva empresa denominada “Muebles Bautista”, igualmente en esta ciudad eran los únicos hace 2 años.

Competidores Potenciales

Las siguientes empresas son los mayores competidores en cuanto a infraestructura, experiencia, variedad, maquinaria, tecnología.

- Muebles León
- Mega Office

Proveedores

El poder negociador de los proveedores no es tan fuerte ya que en actualidad existen numerosas empresas, distribuidores y comerciantes de madera, hierro y accesorios para mobiliarios entonces la empresa puede elegir dónde comprar, el precio que le conviene, calidad que desea y numerosa variedad de líneas de productos.

Masisa, Codisa son los mayores proveedores de madera para la realización de los productos aunque por la cercanía y rapidez se compra más en Placacentro Masisa que se encuentre a una cuadra de la empresa, también tienen a Ferromadera y Provefabrica que ofrecen herrajes y accesorios para los muebles, Metálicas “Lema” que brindan servicio de pintura cuando existen demasiados pedidos, Aceros center y Dipac son los proveedores de hierro en general, Vidriería Santa Rita provee de vidrios.

Clientes

El poder de negociación del cliente es fuerte ya que así como existe gran cantidad de proveedores para este sector también gran variedad de empresas que ofertan todo tipo de muebles, calidad, variedad y precio entonces el cliente puede escoger donde comprar es por ello que las empresas deben tener ventajas competitivas para que el cliente se fidelice y logre posicionamiento en su mente además para que el poder de negociación lo tome la empresa ya sea por el servicio que le brinda, producto, calidad y variedad

- Instituciones públicas (Municipio de Pastaza, Municipio del tena, contraloría del puyo, consejos provinciales, ministerios),
- Instituciones privadas (colegios, escuelas, proyectos indígenas), médicos, agencias de vieja, personas particulares.

Los clientes según el almacén y ciudad, en los siguientes porcentajes:

- Puyo-44.81%

- Tena-31.13%
- Guaranda-8.90%
- Ambato-8.43%
- Latacunga-6.73%

Sustitutos

Los muebles en fibra de vidrio: es un material artificial que se encuentra en muchos productos industriales y de consumo. Comúnmente se usa en aislamiento y filtros para hornos en hogares y sitios de trabajo. También se usa como aislante en aparatos del hogar, automóviles y aviones, y en materiales para techos.

Las fibras vítreas sintéticas varían ampliamente en uso y en sus efectos potenciales sobre la salud. Esta hoja informativa se limita a la fibra de vidrio y a las lanas de vidrio/mineral (otros tipos de fibras vítreas sintéticas) porque tienen usos y efectos potenciales sobre la salud que son similares.

FUERZAS DE PORTER

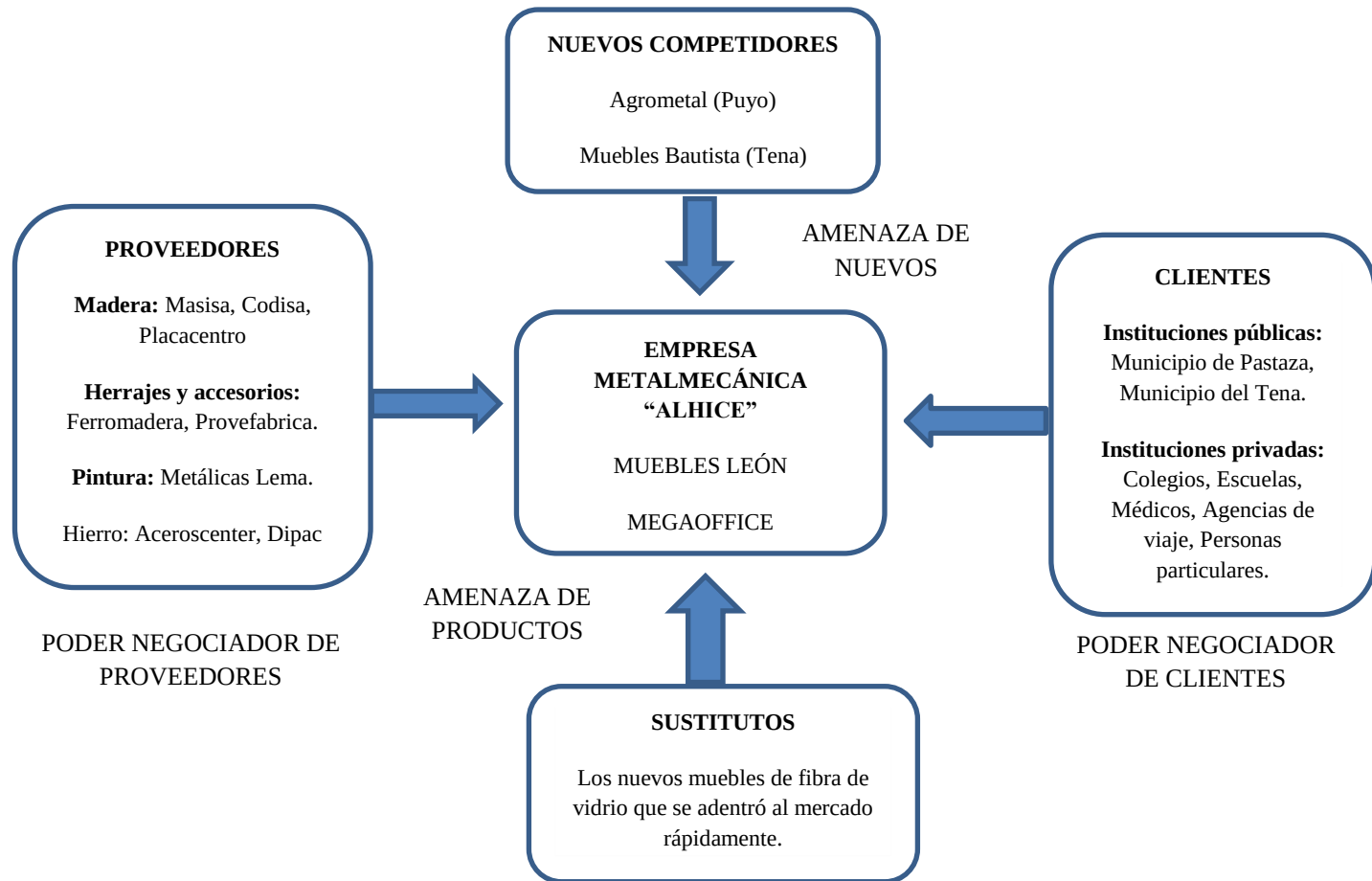


Gráfico N.- 16 Fuerzas de Porter

Elaborado por: Jelena Caisa

Interpretación

El sector de muebles es muy atractivo es por eso que la competitividad se convirtió en un reto para los fabricantes grandes y medianos de muebles. Ellos decidieron establecer sus propias estrategias para enfrentar el desafío de la apertura.

El hecho es que la competencia es cada vez mayor en el mercado nacional y en el internacional. La materia prima que ingresan de países como Brasil, en Latinoamérica, y de China, en Asia, preocupa a los productores nacionales. No es para menos si el volumen de producción de esas naciones es elevado y sus precios son bajos; sin embargo, la aparición de nuevos actores en talleres y fábricas nacionales es constante ya que se trata de una actividad en la cual no existen muchas barreras de ingreso además de las comunes para todos los que quieren iniciar su negocio y la competencia crece cada día.

6.7.2 FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

ANÁLISIS INTERNO

Nº	FACTORES CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Servicio al cliente	0,07	5	0,35
2	Precio	0,08	2	0,16
3	Calidad	0,09	4	0,36
4	Talento humano	0,05	2	0,1
5	Tecnología	0,04	2	0,08
6	Publicidad	0,05	3	0,15
7	Trabajo en Equipo	0,07	4	0,28
8	Certificaciones de calidad	0,04	2	0,08

9	Promociones	0,06	3	0,18
10	Motivación	0,03	2	0,06
11	Capacitación	0,05	2	0,1
12	Innovación	0,07	4	0,28
13	Entrega	0,05	4	0,2
14	Diversidad de productos	0,05	5	0,25
15	Fidelidad de clientes	0,04	3	0,12
16	Relación con distribuidores	0,03	2	0,06
17	Ubicación	0,03	2	0,06
18	Incentivo a trabajadores	0,02	2	0,04
19	Servicio pos venta	0,03	4	0,12
20	Sentido de pertenencia	0,05	5	0,25
TOTAL		1		3,28

Cuadro N.- 16 Análisis Interno

Elaborado por: Jelena Caisa

Conclusión:

La empresa metalmecánica “Alhice” se enfoca mucho en los clientes ya que sabe que sin ellos la empresa no existe es por eso que el precio que oferta en sus productos va destinado a la clase media alta porque ofrece productos de calidad.

La empresa innova constantemente por lo que su cartera de clientes es muy amplia y fiel; la entrega en sus productos es oportuna además el trabajo en equipo consolida a la empresa como un buen lugar para trabajar

El servicio pos venta es bueno ya que siempre se mantiene en contacto con los clientes para ver si el producto ha cumplido las expectativas del cliente.

ANÁLISIS EXTERNO

Nº	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Aspectos Legales	0,06	2	0,12
2	Pérdida de la capacidad adquisitiva	0,03	1	0,03
3	Apoyo gubernamental	0,07	5	0,35
4	Accesibilidad a la materia prima	0,04	4	0,16
5	Productos sustitutos	0,03	2	0,06
6	Impuestos	0,06	2	0,12
7	Inflación	0,05	2	0,1
8	Mercado laboral	0,05	4	0,2
9	PIB	0,05	2	0,1
10	Tasa de crecimiento	0,08	5	0,4
11	Economías de escala	0,04	4	0,16
12	Alianzas estratégicas	0,04	3	0,12
13	Tasa de desempleo	0,03	2	0,06
14	Incremento de precios de la materia prima	0,03	2	0,06
15	Crecimiento poblacional	0,02	3	0,06
16	Barreras de entrada y de salida	0,1	3	0,3
17	Comportamiento del mercado	0,06	2	0,12
18	Cambio tecnológico	0,07	4	0,28
19	Estrategia de los competidores	0,05	2	0,1
20	Posicionamiento	0,04	3	0,12
TOTAL		1		3,02

Cuadro N.- 17 Análisis Externo

Elaborado por: Jelena Caisa

Conclusión:

El apoyo gubernamental que tiene “Alhice” es constante y eso ha ayudado a que la empresa este mucho tiempo en el mercado. “Alhice” tiene acceso a la mejor materia prima del sector y esto se debe a que tiene muy buenas relaciones con los proveedores lo que ha hecho que sus productos sean de buena calidad y la empresa este muy bien posicionada en el mercado siendo una de las empresas líderes en el mismo.

6.7.3 MATRIZ DE LA COMPETITIVIDAD

Nº	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PONDERACIÓN	ALHICE		MUEBLES LEÓN		MEGA OFFICE	
			CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Calidad	0,08	4	0,32	4	0,32	2	0,16
2	Servicio Al Cliente	0,1	3	0,30	5	0,5	3	0,3
3	Precio	0,05	3	0,15	3	0,15	2	0,1
4	Ubicación	0,03	2	0,06	3	0,09	4	0,12
5	Incentivo A Trabajadores	0,04	4	0,16	4	0,16	2	0,08
6	Promociones	0,04	2	0,08	3	0,12	5	0,2
7	Servicio pos Venta	0,07	3	0,21	5	0,35	2	0,14
8	Alianzas Estratégicas	0,02	1	0,02	2	0,04	1	0,02
9	Innovación	0,03	4	0,12	5	0,15	3	0,09
10	Tecnología	0,06	3	0,18	5	0,3	2	0,12
11	Entrega Oportuna	0,08	5	0,40	4	0,32	4	0,32
12	Relación con Distribuidores	0,04	3	0,12	2	0,08	2	0,08
13	Infraestructura	0,06	2	0,12	4	0,24	2	0,12
14	Posicionamiento	0,08	3	0,24	4	0,32	2	0,16
15	Trabajo en Equipo	0,04	5	0,20	2	0,08	1	0,04
16	Volúmenes de Producción	0,04	5	0,20	4	0,16	2	0,08
17	Políticas de la Empresa	0,02	3	0,06	3	0,06	1	0,02
18	Disposición al Cambio	0,07	5	0,35	4	0,28	2	0,14
19	Imagen Corporativa	0,03	2	0,06	5	0,15	1	0,03
20	Fortaleza Financiera	0,02	3	0,06	4	0,08	2	0,04
TOTAL		1,00		3,41		3,95		2,36

Cuadro N.- 18 Competitividad

Elaborado por: Jelena Caisa

Conclusión:

Las empresas con mejor calidad en sus productos son Muebles León y Alhice ya que Mega Office recién está introduciéndose en el mercado.

En referente al precio es similar en las tres empresas porque son fabricantes directos y recurren por lo general a los mismos proveedores ya que en la ciudad de Ambato son pocos.

Mega Office da muchas promociones a sus clientes para acaparar más mercado ya que es la empresa con menos tiempo en el mercado y así trata de tener más cartera de clientes.

Cabe resaltar que en alianzas estratégicas ninguna de las tres empresas lo ha hecho porque hasta ahora no han necesitado de eso para permanecer en el mercado.

La mejor tecnología que se aplica para la elaboración de estos productos la tiene Muebles León ya que siempre viajan al exterior para adquirir nueva maquinaria.

Alhice motiva constantemente a que el trabajo se lo realice en equipo para obtener mejores resultados caso contrario de las competencias que no le prestan mucha atención a la cohesión de grupo.

Muebles León por el hecho de estar más tiempo en el mercado tiene más fuerza financiera.

6.7.4 ANÁLISIS FODA

El análisis situacional es un estudio completo del entorno de la empresa metalmecánica “Alhice” tanto interna como externo, con el fin de identificar las necesidades de las cuales se va a dirigir el diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión Administrativa.

De la misma forma, es una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una organización, su principal función es detectar las relaciones entre las variables más importantes para así diseñar estrategias adecuadas, sobre la base del análisis del ambiente interno y externo que es inherente a cada organización.

FORTALEZAS

- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ Calidad
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Innovación
- ✓ Publicidad
- ✓ Diversidad de productos
- ✓ Servicio Pos Venta
- ✓ Sentido de Pertenencia
- ✓ Promociones
- ✓ Entrega

DEBILIDADES

- ✓ Tecnología
- ✓ Certificaciones de Calidad
- ✓ Motivación
- ✓ Incentivo a Trabajador
- ✓ Talento Humano
- ✓ Precio
- ✓ Capacitación
- ✓ Fidelidad de Clientes
- ✓ Ubicación
- ✓ Relación con Distribuidores

OPORTUNIDADES

- ✓ Apoyo gubernamental
- ✓ Accesibilidad a la materia prima

- ✓ Mercado laboral
- ✓ Tasa de crecimiento
- ✓ Economías de escala
- ✓ Cambio tecnológico
- ✓ Alianzas estratégicas
- ✓ Posicionamiento
- ✓ Barreras de entrada
- ✓ Crecimiento poblacional

AMENAZAS

- ✓ Impuestos
- ✓ Aspectos legales
- ✓ PIB
- ✓ Inflación
- ✓ Perdida de la capacidad adquisitiva
- ✓ Incremento de precios de materia prima
- ✓ Productos sustitutos
- ✓ Tasa de desempleo
- ✓ Estrategia de los competidores
- ✓ Comportamiento del mercado

ESTRATEGIA FORTALEZAS- OPORTUNIDADES

1. Incentivar las promociones para acaparar el mercado.
2. Con la innovación podemos aliarnos rápidamente con otras empresas.
3. Con una buena publicidad podremos tener el apoyo del gobierno para mejorar nuestra producción.
4. Posicionar a nuestro producto mejorando la calidad.
5. Con la publicidad llegamos más rápidamente a la población que existe.
6. Con la diversidad de productos abasteceremos el mercado.
7. Con el apoyo gubernamental podemos mejorar la calidad de nuestros productos.
8. Con el trabajo en equipo manejamos de mejor manera la nueva tecnología.

9. Innovación y cambio tecnológico son claves para mejorar nuestros productos.
10. Con la diversidad de productos mantendremos nuestros clientes y podremos satisfacer a los nuevos clientes.

ESTRATEGIA FORTALEZAS – AMENAZAS

1. Fomentar el valor de la calidad en la empresa para el aporte en el desarrollo del país.
2. Las políticas de la empresa deben ser claras para que no haya confusiones.
3. Conocer los productos sustitutos que puedan hacer competencia.
4. Cuando haya un aumento en los impuestos la empresa debe hacer un reajuste de presupuesto.
5. Elaborar productos de buen precio y calidad, para que la competencia no perjudique.
6. La empresa tiene que tener toda la información de los aspectos legales vigentes.
7. Aumentar la calidad en servicio y productos sin incrementar el costo de los mismos.
8. Fomentar el desarrollo de la empresa en tiempos donde la economía esté en crisis.
9. Buscar nuevos y específicos nichos de mercado.
10. Realizar un estudio de los productos que ofrece la competencia.

ESTRATEGIAS DEBILIDADES – OPORTUNIDADES

1. Un buen precio para posicionar a la empresa en la mente del consumidor.
2. Capacitar a los empleados para manejar mejor al cliente.
3. Mejorar la calidad del producto implantando mano de obra calificada.
4. Con el apoyo gubernamental se puede aumentar la tecnología.

5. Tener la mejor materia prima ayuda para certificar a la empresa en los estándares de calidad más altos.
6. Los mejores productos en el mercado para obtener las certificaciones de calidad.
7. El cambio tecnológico constante obliga a tener certificaciones de calidad permanentemente.
8. Si reaccionan bien los empleados al cambio tecnológico se los incentivara.
9. Capacitar a los empleados para el manejo de nuevas tecnologías.
10. Fidelizar clientes con las alianzas.

ESTRATEGIAS DEBILIDADES – AMENAZAS

1. Introducir un producto de alta calidad a un precio accesible
2. Realizar retroalimentación sobre la capacitación que adquirieron los trabajadores
3. Ampliar las instalaciones existentes en lugar de moverlas.
4. Realizar motivaciones y emitir incentivos a los mejores trabajadores.
5. Establecer relaciones duraderas con los distribuidores.
6. Adecuar los procesos productivos a la nueva tecnología.
7. Reglamentar las funciones desempeñadas dentro de la empresa.
8. Lograr que las funciones sean llevadas a cabo con eficiencia
9. Contratar mano de obra calificada.
- 10.** Evitar que los productos sustitutos ganen espacio en el mercado.

ELABORACIÓN DE LA MATRIZ FODA

OPORTUNIDADES		AMENAZAS
Apoyo gubernamental Accesibilidad a la materia prima Mercado laboral Tasa de crecimiento Economías de escala Cambio tecnológico Alianzas estratégicas Posicionamiento Barreras de entrada Crecimiento poblacional		Impuestos Aspectos legales PIB Inflación Pérdida de la capacidad adquisitiva Incremento de precios de materia prima Productos sustitutos Tasa de desempleo Estrategia de los competidores Comportamiento del mercado
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Servicio al Cliente Calidad Trabajo en Equipo Innovación Publicidad Diversidad de productos Servicio Pos Venta Sentido de Pertenencia Promociones Entrega	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incentivar las promociones para acaparar el mercado 2. Con la innovación podemos aliarnos rápidamente con otras empresas 3. Con una buena publicidad podremos tener el apoyo del gobierno para mejorar nuestra producción 4. Posicionar a nuestro producto mejorando la calidad 5. Con la publicidad llegamos más rápidamente a la población que existe 6. Con la diversidad de productos abasteceremos el mercado 7. Con el apoyo gubernamental podemos mejorar la calidad de nuestros productos 8. Con el trabajo en equipo manejamos de mejor manera la nueva tecnología 9. Innovación y cambio tecnológico son claves para mejorar nuestros productos 10. Con la diversidad de productos mantendremos nuestros clientes y podremos satisfacer a los nuevos clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar el valor de la calidad en la empresa para el aporte en el desarrollo del país. 2. Las políticas de la empresa deben ser claras para que no haya confusiones. 3. Conocer los productos sustitutos que puedan hacer competencia. 4. Cuando haya un aumento en los impuestos la empresa debe hacer un reajuste de presupuesto. 5. Elaborar productos de buen precio y calidad, para que la competencia no perjudique. 6. La empresa tiene que tener toda la información de los aspectos legales vigentes. 7. Aumentar la calidad en servicio y productos sin incrementar el costo de los mismos. 8. Fomentar el desarrollo de la empresa en tiempos donde la economía esté en crisis. 9. Buscar nuevos y específicos nichos de mercado. 10. Realizar un estudio de los productos que ofrece la competencia.

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>Tecnología</p> <p>Certificaciones de Calidad</p> <p>Motivación</p> <p>Incentivo a Trabajadores</p> <p>Talento Humano</p> <p>Precio</p> <p>Capacitación</p> <p>Fidelidad de Clientes</p> <p>Ubicación</p> <p>Relación con Distribuidores</p>	<p>1. Un buen precio para posicionar a la empresa en la mente del consumidor</p> <p>.2. Capacitar a los empleados para manejar mejor al cliente</p> <p>.3. Mejor la calidad del producto implantando mano de obra calificada.</p> <p>4. Con el apoyo gubernamental se puede aumentar la tecnología.</p> <p>5. Tener la mejor materia prima ayuda para certificar a la empresa en los estándares de calidad más altos.</p> <p>6. Los mejores productos en el mercado para obtener las certificaciones de calidad.</p> <p>7. El cambio tecnológico constante obliga a tener certificaciones de calidad permanentemente.</p> <p>8. Si reaccionan bien los empleados al cambio tecnológico se los incentivara.</p> <p>9. Capacitar a los empleados para el manejo de nuevas tecnologías.</p> <p>10. Fidelizar clientes con las alianzas.</p>	<p>1. Introducir un producto de alta calidad a un precio accesible</p> <p>2. Realizar retroalimentación sobre la capacitación que adquirieron los trabajadores</p> <p>3. Ampliar las instalaciones existentes en lugar de moverlas.</p> <p>4. Realizar motivaciones y emitir incentivos a los mejores trabajadores.</p> <p>5. Establecer relaciones duraderas con los distribuidores.</p> <p>6. Adecuar los procesos productivos a la nueva tecnología.</p> <p>7. Reglamentar las funciones desempeñadas dentro de la empresa.</p> <p>8. Lograr que las funciones sean llevadas a cabo con eficiencia</p> <p>9. Contratar mano de obra calificada.</p> <p>10. Evitar que los productos sustitutos ganen espacio en el mercado.</p>

Cuadro N.- 19 Matriz FODA

Elaborado por: Jelena Caisa

6.7.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los elementos del direccionamiento estratégico son la parte esencial de las organizaciones por que mediante la misión, visión y los objetivos la empresa metalmecánica “Alhice” puede llegar a los objetivos planteado.

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define:

- 1) Lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa,
- 2) Lo que pretende hacer, y
- 3) El para quién lo va a hacer

La visión significa hacia donde queremos llegar en tiempo determinado con nuestra institución.

MISIÓN

Satisfacer la demanda de mobiliario apoyándonos en la excelencia de nuestros empleados, comprometiéndonos con la sociedad y procurando siempre que nuestras actividades respeten el medio ambiente, ofreciendo diversidad de productos de la más alta calidad y las mejores facilidades para satisfacer al cliente contando con el mejor servicio de asesoría y post-venta.

VISIÓN

Lograr consolidarnos en el 2015 como una de las empresas más importantes en el centro del país en cuanto a producción y comercialización de todo tipo de muebles para oficina, logrando aportar con empleo, crecimiento y desarrollo sostenible en pro de un Ecuador productivo.

VALORES DE LA EMPRESA

Excelencia en el Servicio

Todos los clientes tienen necesidades y expectativas, las primeras se satisfacen con los productos y/o con los servicios, las segundas con el trato, esta necesidad se satisface cuando recibe el producto o el servicio de la empresa esperando que le traten bien.

Responsabilidad Social

Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de la empresa generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido.

Competitividad

La capacidad que tiene la empresa de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores, la competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo.

Innovación

La competitividad de la empresa depende de la capacidad para innovar y mejorar los productos y servicios.

Perseverancia

Es esfuerzo continuo, es alcanzar lo propuesto y buscar soluciones a las dificultades que puedan surgir, es un valor fundamental en la vida de una empresa para obtener un resultado concreto.

VALORES PERSONALES DE LOS EMPLEADOS

Compromiso

La creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma.

Actitud Proactiva

La toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto también asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y como lo vamos a hacer.

Puntualidad

Es la virtud de cumplir con cada compromiso contraído a la hora que ha determinado la empresa, la persona puntual se gana la confianza de los demás.

Convergencia de esfuerzos

Acercarse a la meta definida con el esfuerzo de todos los trabajadores de la empresa.

Lealtad

El cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor hacia la organización en la que trabajan.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

GENERAL

Nuestra meta de ventas es de \$50.000 optimizando los recursos y posicionarse como empresa líder en metalmecánica generando mejores utilidades para el año 2015.

ESPECÍFICOS

Innovar y lanzar nuevos productos en el mercado.

Reducir los desperdicios de materia prima en el área de producción.

Establecer estrategias para posicionarse en la mente del consumidor.

POLÍTICAS

- El plazo para el pago podrá considerarse vencido a partir del primer día después de la fecha de vencimiento especificada en la Factura.
- Los pagos los podrá realizar el cliente de la siguiente manera:
 - En efectivo.
 - Cheque nominativo, no negociable, para abono en cuenta.
(Solo Clientes con crédito autorizado)
 - Depósito en cuenta de Cheques de la Empresa
 - Transferencia Electrónica.
 - En ningún caso se aceptan cheques de terceros a favor del cliente.
- El cliente, al momento de solicitar el cumplimiento de la garantía, deberá presentar el original de la factura o copia legítima de la misma y en su caso la hoja anexa de

números de serie, el producto reclamado, descripción detallada y por escrito de la falla, así como sus accesorios originales.

- El período de GARANTIA de cada uno de los productos que la empresa vende se encuentra especificado en la factura y se toma a partir de la fecha de facturación.
- Para la devolución de producto el cliente deberá presentar Factura original, anexo de números de serie, accesorios originales, así como una explicación detallada y por escrito del motivo de la devolución.
- La empresa no devolverá efectivo, se elaborará una Nota de Crédito en moneda nacional que podrá ser válida para futuras compras.
- La mercancía podrá ser enviada por el medio de transporte que el cliente señale con cargo a su cuenta.
- Para el caso de ventas a clientes locales no se cobrará ningún cargo adicional por el envío de mercancía a domicilio.
- El 50% de la compra se lo cancela al momento de realizar el pedido y el otro 50% en el momento de la entrega del producto.
- Los vendedores de los almacenes tienen comisión por el volumen y valor de ventas.

METAS

- Incrementar las ventas mensuales de la empresa en un 20%.
- Satisfacción total del cliente.
- Aumentar la eficiencia de la producción en un 20%.

DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS

OBJETIVO: Nuestra meta de ventas es de \$50.000 optimizando los recursos y posicionarse como empresa líder en metalmecánica generando mejores utilidades para el año 2015.

METAS	ESTRATEGIAS	TIEMPO	RESPONSABLE	DETALLES
1.- Incrementar las ventas mensuales en un 20%.	Mayor Publicidad	12 meses	Departamento de Marketing	En televisión y radio.
	Promociones			Por la compra \$de 1000,00 se lleva una silla gratis.
	Descuentos			Por comprar al contado se da un descuento del 15%
	Darle un valor agregado al producto		Departamento de Producción	
2.- Satisfacción total del cliente	Atención personalizada con los clientes.	12 meses	Departamento de Marketing	Cada cliente es atendido por un vendedor.
	Servicio pos venta.			Llamadas telefónicas para saber si el producto cumple sus necesidades.
	Mejorar los tiempos de entrega de los productos.		Departamento de Producción	

3.- Aumentar la eficiencia de la producción en un 20%.	Capacitarlos en áreas técnicas y optimización del recurso humano de acuerdo a su especialización.	12 meses	Departamento de Producción	
	Incentivos económicos.			
	Incentivos sociales			

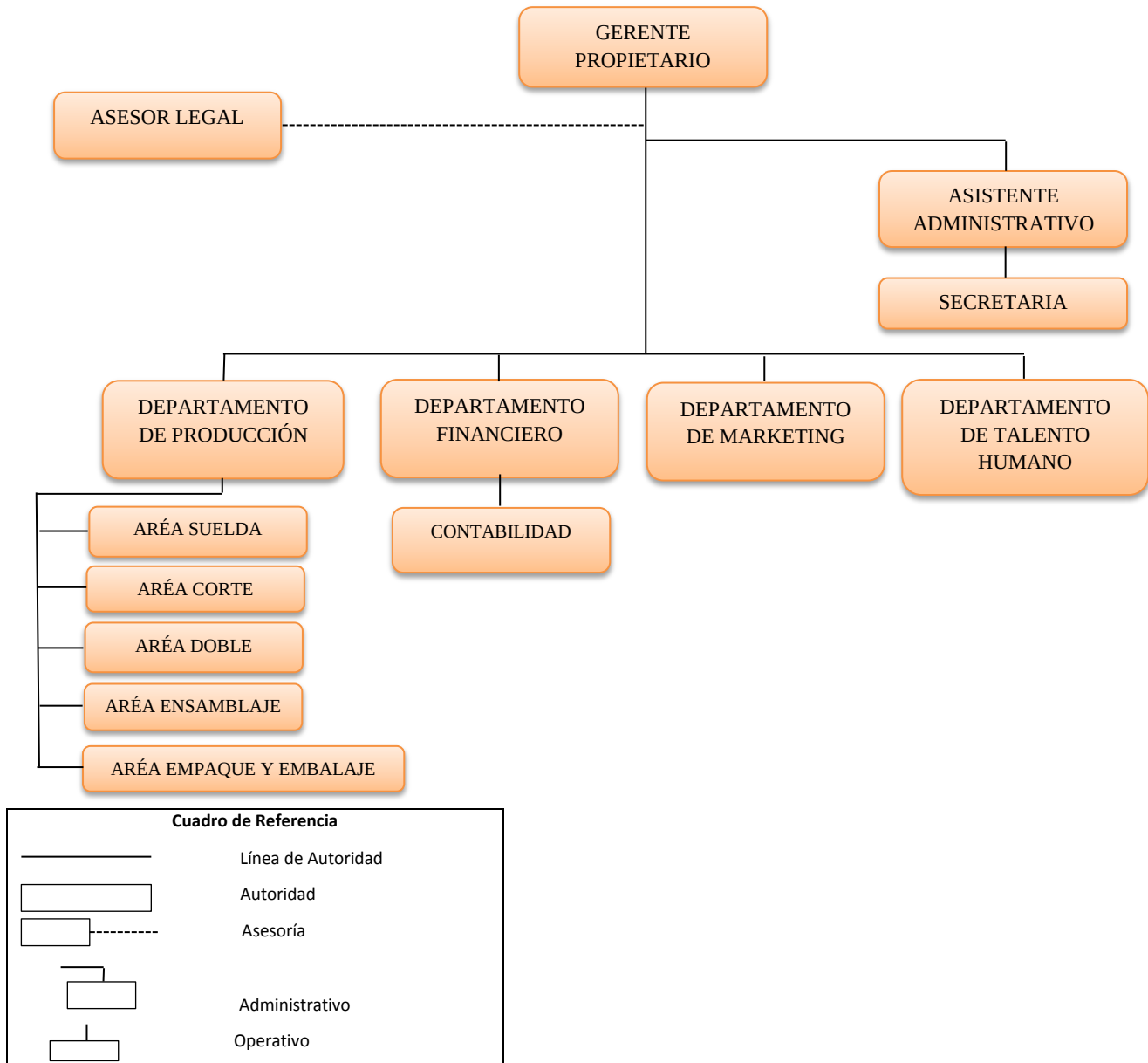
Cuadro N.- 20 Desarrollo de Estrategias

Elaborado por: Jelena Caisa

6.8 ADMINISTRACIÓN

6.8.1 ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA METALMECÁNICA “ALHICE” (PROPUESTO 2014)



Fuente: Empresa “Alhice”

Elaborado por: Jelena Caisa

6.8.2 RECURSOS ECONÓMICOS

La presente investigación tendrá un costo de \$3.000,00 que se detalla en el siguiente cuadro.

RECURSOS ECONÓMICOS (PROPUESTO)	
GASTOS DEL PROCESO	COSTO
Elaboración del plan estratégico	2500,00
Suministro	300,00
Imprevistos	200,00
TOTAL:	3000,00

Cuadro N.- 21 Recursos Económicos

Elaborado por: Jelena Caisa

6.8.3 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

ACTIVIDADES	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entregar el proyecto al Gerente.																				
Aprobación del gerente para la implementación del plan estratégico.																				
Comunicar el plan estratégico a los trabajadores de le empresa.																				
Instruir a los trabajadores en qué consiste el plan estratégico.																				
Capacitar a los empleados acerca del plan estratégico que se va a aplicar en la empresa																				
Evaluar la propuesta implementada.																				

Cuadro N.- 22 Cronograma

Elaborado por: Jelena Caisa

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Qué evaluar?	La implementación de la planificación estratégica
2.- ¿Por qué evaluar?	Porque se quiere saber si se cuenta con el recurso económico para realizarla.
3.- ¿Para qué evaluar?	Para mejorar e incrementar la eficiencia en el trabajo aplicando los correctivos pertinentes.
6.- ¿Quién evalúa?	El Gerente Administrativo
8.- ¿Cómo evaluar?	Proceso Investigativo.
10.- ¿Con qué evaluar?	Instrumentos Encuestas

Cuadro N.- 23 Previsión de la Evaluación

Elaborado por: Jelena Caisa

BIBLIOGRAFÍA

- ACKOFF, R. L. (1981). *Management Misinformation Sstems*. Filadelfia: S.A.
- ALVAREZ, C. (2004). *Desarrollo de habilidades*. Mexico: Pearson.
- AMARU, A. (2009). *Fundamentos de Administración*. Mexico: Pretince Hall.
- BERNAL, C. Y. (2008). *Proceso Administrativo por las Organizaciones del siglo XXI*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- BLAZQUEZ. (2011). *CORPRIC: Hacia un nuevo diagnóstico para la gestión organizacional*. Buenos Aires.
- BLUM, M. (2011). *Psicología Industrial*. Mexico: Trillas.
- BONILLA, L. (2003). *Dirección Estratégica para Organizaciones Inteligentes*. Costa Rica: S.A.
- BRITO, H. (2001). *Habilidades dentro de la Organización*. Mexico: Pearson.
- BUCKLEY, R. Y. (2012). *Administración del Personal*. Mexico: Pearson.
- CAÑABATE, G. (2001). *El Liderazgo en las Organizaciones*. Mexico: Limusa.
- CEDEÑO, C. (2013). *La gestión administrativa y su incidencia en el manejo de Riesgos Laborales en el Instituto Tecnológico Superior SECAP-Ambato*. Ambato, Tungurahua.
- CHIAVENATO, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta. Edición ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- COULTER, M. &. (2005). *Administración*. Pearson Prentice Hall.
- CUMMINGS, C. (2007). *Desarrollo Organizacional y Cambio* (Octava Edición ed.). Mexico: Thomson.
- DELGADO, D. (2007). *Desarrollo de Habilidades*. Lima: San Marco.
- FISCHER, L. (2010). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoqué y Proceso administrativo* (Primera Edición ed.). Mexico: Pearson Educación.
- FLORES, J. (2000). *Administración Empresarial*. Mexico: Diana.

- FRED, R. D. (2008). *Concepto de Administración Estratégica*. Mexico: Pearson Educación.
- GALLARDO, A. (2005). *El individuo como unidad de análisis*. Bogotá: Talleres Gráficos.
- GOLDHABER, G. (2000). *Comunicación Organizacional*. Mexico: Diana.
- GONZALEZ, A. (2008). *El Liderazgo en las Empresas*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- GRANADOS. (2008). *Liderazgo*. Mexico: L.p.
- GUADALUPE, J. (2007). *Organización y Planificación de Empresas Privadas y Públicas*. Mexico: Pearson.
- GUTIERREZ, F. (2009). *Adminsitación del Personal*. Mexico: Pearson.
- HELLRIEGEL, J. (2004). *Administración un enfoque basado en competencia* (Novena
- KOONTZ, H. (2008). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Mexico: MC Grow-hill.
- MARTINEZ, M. (2003). *Administración*. Mexico: S.A.
- MAXIMOVA, V. (2002). *Habilidades Gerenciales*. Mexico: Mc-Graw - Hill.
- MUNCH, L. (2010). *Fundamentos de la Administración* (Tercera Edición ed.). Mexico: Trillas.
- NAVAS, J. &. (2002). *La dirección estrategica de empresa*. Madrid: Civitas Ediciones.
- PALENQUE, E. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc- Graw-Hill.
- RODRIGUEZ, J. (2007). *Administración Moderna del Personal*. Mexico: Thomson.
- ROMERO, L. (2000). *Psicología Adminsitrativa*. Mexico: Trillas.
- SAINZ, J. M. (2012). *El plan estratégico en la práctica* (Tercera Edición ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- SNELL SCOTT, G. B. (2008). *Administración de Recusos Humanos* (catorceava ed.). Mexico: Cengage Learning Latin America .
- STONER, J. &. (2006). *Administración* (Sexta edición ed.). Mexico: Pearson Educación.

TORRES, Z. (2007). *Teoría general de la Administración* (Primera edición ed.). Potirio, S.A.

URIA, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelacía S.A. Ltda. De la ciudad de Ambato*. Ambato.

LINKOGRAFIA

buenastareas.com/ensayos/Conceptos-Admin/948540.html. (10 de 10 de 2010). *Buenas Tareas.com*. Recuperado el 15 de 02 de 2014, de Conceptos Administrativos: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Conceptos-Admin/948540.html>

http://administracion-roger.blogspot.com/2011_05_01_archive.html. (01 de 05 de 2011). http://administracion-roger.blogspot.com/2011_05_01_archive.html. Recuperado el 21 de 01 de 2014, de http://administracion-roger.blogspot.com/2011_05_01_archive.html: <http://administracion-roger.blogspot.com>

<http://definicion.de/motivacion>. (20 de 01 de 2011). *definicion.de/motivacion*. Recuperado el 15 de 02 de 2014, de (<http://definicion.de/motivacion/> 21:20/20/01/2011).: <http://definicion.de/motivacion>

<http://felixmendoza60-laesquinadesaber.blogspot.com/2010/02/habilidades-intelectuales.html>. (10 de 2009). <http://felixmendoza60-laesquinadesaber.blogspot.com/2010/02/habilidades-intelectuales.html>. Recuperado el 21 de 01 de 2014, de <http://felixmendoza60-laesquinadesaber.blogspot.com/2010/02/habilidades-intelectuales.html>: <http://felixmendoza60-laesquinadesaber.blogspot.com>

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20empresarial.htm>. (18 de 01 de 2010). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20empresarial.htm>. Recuperado el 02 de 12 de 2013, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20empresarial.htm>

<http://www.todoiure.com.ar/monografias/mono/laboral/remunera>. (20 de 04 de 2013). *www.todoiure*. Recuperado el 15 de 02 de 2014, de <http://www.todoiure.com.ar>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a clientes internos de la empresa metalmecánica “ALHICE”

OBJETIVO: Determinar de qué manera la Gestión Administrativa incide en el Desempeño Laboral en el desempeño laboral de los empleado de la empresa metalmecánica “ALHICE” en la ciudad de Ambato

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas y confirme su acertada respuesta, marcando con una x en donde considere que esté de acuerdo a su criterio.

1. ¿Se practica un Modelo de Gestión en la empresa?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1.1. Siempre | ☐ |
| 1.2. Casi siempre | ☐ |
| 1.3. A veces | ☐ |
| 1.4. Pocas veces | ☐ |
| 1.5 Nunca | ☐ |

2. ¿La empresa planifica las operaciones que ejecutan los trabajadores?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 2.1. Siempre | ☐ |
| 2.2. Casi siempre | ☐ |
| 2.3. A veces | ☐ |
| 2.4. Pocas veces | ☐ |
| 2.5 Nunca | ☐ |

3. ¿Las actividades que desempeña el personal está acorde al puesto de trabajo?

3.1. Siempre ☐

3.2. Casi siempre ☐

3.3. A veces ☐

3.4. Pocas veces ☐

3.5 Nunca ☐

4. ¿Se practica un estilo de liderazgo en la empresa?

4.1. Siempre ☐

4.2. Casi siempre ☐

4.3. A veces ☐

4.4 Pocas veces ☐

4.5 Nunca ☐

5. ¿Qué tipo de control se realizan en la organización?

5.1. Previo ☐

5.2. Concurrente ☐

5.3. Posterior ☐

6. ¿Usted se siente motivado para participar en las reuniones de la empresa?

6.1. Siempre ☐

6.2. Casi siempre ☐

6.3. A veces ☐

6.4 Pocas veces ☐

6.5 Nunca ☐

7. ¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?

7.1. Económicos ☐

7.2. Reconocimiento publico ☐

7.3. Empleado del mes ☐

7.4 Todas las anteriores ☐

8. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en la organización?

8.1. Siempre ☐

8.2. Casi siempre ☐

8.3 A veces ☐

8.4 Pocas veces ☐

8.5 Nunca ☐

9. La empresa le brinda confianza y seguridad al momento de desarrollar sus actividades

9.1. Siempre ☐

9.2. Casi siempre ☐

9.3. A veces ☐

9.4. Pocas veces ☐

9.5 Nunca ☐

10. ¿Qué tipo de estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario?

10.1. Compromiso ☐

10.2. Reciprocidad ☐

10.3 Participación ☐

11. ¿Considera usted que una adecuada gestión administrativa mejoraría el desempeño laboral en la empresa?

11.1. Siempre ☐

11.2. Casi siempre ☐

11.3 A veces ☐

11.4 Pocas veces ☐

11.5 Nunca ☐

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"