



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Tesis previa la obtención del Grado
Académico de Magíster en Administración de
Empresas, MBA.

TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN
LAS UNIDADES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP
AÑO 2014-2015. PLAN ADMINISTRATIVO

AUTORA

ING. NELLY LETICIA NAVARRETE NAVARRETE

DIRECTORA

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZZO ZAMORA, MSc

QUEVEDO – ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Tesis previa la obtención del Grado
Académico de Magíster en Administración de
Empresas, MBA.

TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN
LAS UNIDADES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP
AÑO 2014-2015. PLAN ADMINISTRATIVO

AUTORA

ING. NELLY LETICIA NAVARRETE NAVARRETE

DIRECTORA

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZZO ZAMORA, MSc

QUEVEDO – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Dra. Fresia Rizzo Zamora, en calidad de Asesora de la Tesis previo la obtención del Grado Académico en Administración de Empresas, MBA.

CERTIFICA QUE

La Ing. Nelly Leticia Navarrete Navarrete, autora de la tesis titulada, **GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS UNIDADES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP AÑO 2014-2015. PLAN ADMINISTRATIVO**. Ha sido revisada en todos sus componentes, por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo 05 de octubre del 2015

Dra. Ángela Fresia Rizzo Zamora, MSc
DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Ing. Nelly Leticia Navarrete Navarrete con Cédula N°1311148637, declaro que todos los criterios, ideas, comentarios, análisis, conclusiones y recomendaciones son de mi autoría, excepto aquellos referentes que se encuentran debidamente citados en la bibliografía.

En tal virtud manifiesto la originalidad de la tesis de grado, doy fiel seguridad que los datos investigados no han sido presentados para ningún trabajo o tesis de características similares a la presente.

Asumo la responsabilidad por el contenido de esta investigación.

Ing. Nelly Leticia Navarrete Navarrete, MSc.

AUTORA

DEDICATORIA

Mi tesis está dedicada a ustedes, personas de bien, seres que ofrecen amor y bienestar.

A mi padre por sus consejos y apoyo moral, a mi madre que aunque no está presente sé que se siente orgullosa de mis logros, ellos me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A toda mi familia y personas especiales en mi vida, no son más y nada menos que un solo conjunto: seres queridos que suponen benefactores de importancia inimaginable en mis circunstancias de humano, no podría sentirme más amena con la confianza puesta sobre mi persona.

Gracias por el apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza y voluntad que se necesitan para poder cumplir una meta más en mi vida profesional.

A mi Directora y asesor de Tesis, por su aporte profesional, experiencia y orientación que me brindaron para culminar el trabajo investigativo. Dra. Fresia Rizzo Zamora y Econ. Jhon Boza.

A los sinodales quienes estudiaron mi tesis y aprobaron.

Mi agradecimiento también va dirigido al Gerente de PRODEUTEQ-EP, Ing. Cecil Moreno y al Ing. Jorge Sánchez por haberme brindado la oportunidad y apoyo de desarrollar mi tesis profesional en prestigiosa empresa.

Finalmente a todas aquellas personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo para el logro de mis objetivos.

PRÓLOGO

La Gestión Administrativa-Operativa ayuda a direccionar las actividades de manera adecuada y ordenada, basándose en los reglamentos internos, de tal manera que permite alcanzar los objetivos propuestos. Es así que la presente tesis titulada “Gestión Administrativa - Operativa y su incidencia en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015” es de gran importancia, porque crea precedentes que coadyuvan a tener una clara apreciación de la realidad de la empresa y así mejorar las estrategias administrativas, operativas y de ventas que le garanticen estabilidad, credibilidad y reconocimiento por parte de la población quevedeña y su zona de influencia.

La investigación realizada por la autora refleja que la empresa tiene gran aceptación por el 54,97% de la PEA del Cantón Quevedo encuestada, esto se debe a la calidad de los servicios y productos que ofrece la empresa a través de las Unidades de Negocios como; PROCOMBISE, PRODAFOR, CECAPRO, ESCUTEQ. El aporte que ofrece la empresa pública PRODEUTEQ-EP a la comunidad es sin duda indispensable porque se preocupa por el desarrollo económico y social de la población a través de las actividades de mediación, asesorías de proyectos, servicios mecánicos territoriales, comercialización, asesorías de plantas y productos en general, cursos de inglés, chino mandarín, preparación para certificación TOEFL, servicios profesionales en el área administrativa, finanzas, agroindustrias, cursos de conducción profesional tipo C y D, seguridad vial, etc.

Es preciso destacar que la Gestión Administrativa-Operativa de la empresa PRODEUTEQ-EP es efectiva en un 92,64%, pero siempre existe un riesgo que debe ser controlado para evitar que siga avanzando sobre todo en el cumplimiento de los procedimientos internos que tienden a ser más vulnerables.

Ing. Víctor Eduardo Gutiérrez Lara MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

La gestión administrativa-operativa busca establecer parámetros importantes para que las empresas lleven a cabo los procesos internos con efectividad y así alcanzar los objetivos que persigue. El cumplimiento de los reglamentos depende de la calidad administrativa con que se realicen las actividades, es por ello que las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP requieren de una investigación para que se determinen los logros y las deficiencias que pueda estar existiendo. La empresa se encuentra dotada de infraestructura, sistemas informáticos, administrativos y personal técnico requerido para la atención a la ciudadanía que recurra a la prestación de servicios y a la adquisición de bienes en las diferentes Unidades de Negocios como: ESCUTEQ, CECAPRO, PRODAFOR Y PROCOMBISE. La empresa viene ofreciendo a la comunidad en general y a las empresas públicas y privadas asesoramientos al sector agropecuario para que mejoren y tecnifiquen la producción, mediante la elaboración de proyectos investigativos, mientras que en el ámbito de servicios proporcionan a los habitantes cursos de conducción profesional, capacitaciones profesionales, análisis en laboratorios de suelos, entre otros. Para alcanzar con el objetivo propuesto fue preciso realizar un análisis situacional dirigido a las autoridades y a la Población Económicamente Activa para conocer sus expectativas acerca de la situación actual de la empresa, analizar los procedimientos internos para el manejo administrativo, determinar el grado de eficiencia, eficacia y ética de la gestión y diseñar un plan administrativo que permita mejorar la toma de decisiones. El análisis situacional demostró que el 53,85% consideran que la gestión administrativa es medianamente satisfactoria y para el 38,46% es alta. El 54,9% de los habitantes encuestados sí conocen los servicios que ofrece la empresa. Los procedimientos internos empleados de acuerdo con el 35,90% de los encuestados está dentro del rango de los 61% a 80%. El grado de eficiencia de la gestión administrativa de acuerdo con los indicadores de gestión es del 92,64%, la eficiencia es del 92,31%, mientras que la ética está en un 70,74%.

ABSTRACT

The administrative-operational management seeks to establish important parameters for company to conduct internal processes effectively and thus achieve the objectives. Compliance with regulations depends on the administrative capacity in which the activities are carried out, which is why the business units of the company PRODEUTEQ-EP require an investigation to the achievements and shortcomings that may be determined to exist. The company is equipped with infrastructure, software, management systems and care required for citizens to resort to the provision of services and purchase of goods in different business units and technical staff: ESCUTEQ, CECAPRO, PRODAFOR and PROCOMBISE. The company has offered to the community at large and public enterprises and private advice to the agricultural sector to improve and technify production through the development of research projects, while the scope of services provided to residents of professional driving courses, professional training, laboratory analysis of soil, among others. To achieve the proposed objective was necessary to conduct a situational analysis aimed at the authorities and the economically Active Population to know their expectations about the current situation of the company, analyze the internal procedures for administrative management, determine the degree of efficiency, efficacy and ethics of management and design an administrative plan to improve decision-making. The situational analysis showed that 53.85% believe that administrative management is fairly satisfactory and 38.46% is high. 54.9% of people surveyed do know the services offered by the company. The internal procedures used in accordance with the 35,90% of respondents are within the range of 61% to 80%. The efficiency of administrative management according to management indicators is of 92.64%, the efficiency ratio was 92.31%, while ethics is in a 70.74%.

ÍNDICE

	Pág.
Portada.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de Portada.....	iii
Certificación.....	iv
Declaración de autoría.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Prólogo.....	viii
Resumen Ejecutivo.....	ix
Abstract.....	x
Índice.....	xi
Índice de Cuadros.....	xvii
Índice de Gráficos.....	xviii
Índice de Flujogramas.....	xix
Introducción.....	xx
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.1. Problemas derivados.....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.7. OBJETIVOS.....	6
1.7.1. General.....	6
1.7.2. Específicos.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1. Gestión.....	8
2.1.2. Gestión administrativa.....	8

2.1.3. Gestión operativa.....	8
2.1.4. Indicadores de gestión.....	8
2.1.5. Administración.....	9
2.1.6. Planificación.....	9
2.1.7. Organización.....	9
2.1.8. Dirección.....	10
2.1.9. Control.....	10
2.1.10. Coordinación.....	10
2.1.11. Unidad de negocio.....	10
2.1.12. Empresa.....	11
2.1.13. Estudio de mercado.....	11
2.1.14. Plan.....	11
2.1.15. Plan operativo.....	11
2.1.16. Plan administrativo.....	12
2.1.17. Planeación estratégica.....	12
2.1.18. Misión.....	12
2.1.19. Visión.....	12
2.1.20. Valores corporativos.....	13
2.1.21. Análisis DAFO.....	13
2.1.21.1. Fortalezas.....	14
2.1.21.2. Oportunidades.....	14
2.1.21.3. Debilidades.....	15
2.1.21.4. Amenazas.....	15
2.1.22. Objetivos.....	15
2.1.23. Políticas.....	16
2.1.24. Estrategia.....	17
2.1.25. Fines.....	17
2.1.26. Programas.....	17
2.1.27. Estructura organizacional.....	18
2.1.28. Organigrama.....	19
2.1.29. Flujograma.....	19
2.1.30. Control interno.....	20

2.1.31. Eficiencia.....	20
2.1.32. Eficacia.....	20
2.1.33. Proceso.....	21
2.1.34. Mercado.....	21
2.1.34.1. Mercado global.....	21
2.1.34.2. Mercado objetivo.....	21
2.1.34.3. Mercado potencial.....	22
2.1.35. Producto.....	22
2.1.36. Precio.....	22
2.1.37. Servicio.....	22
2.1.37. Clientes.....	23
2.1.38. Seminario.....	23
2.1.39. Análisis situacional.....	23
2.1.40. Seguridad industrial y ocupacional.....	23
2.1.41. Relaciones públicas.....	24
2.1.42. Proyectos territoriales.....	24
2.1.43. Plan de movilidad interna.....	25
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	26
2.2.1. Administración.....	26
2.2.2. Teorías de administración pública.....	28
2.2.2.1. ¿Es la administración pública una ciencia?.....	29
2.2.2.2. La administración pública es una ciencia.....	30
2.2.2.3. Historia del objeto de estudio de la administración pública.....	31
2.2.2.4. Servidor público.....	31
2.2.3. La administración pública.....	32
2.2.3.1. Actividad de la administración pública.....	33
2.2.3.2. Actuaciones de la administración pública.....	34
2.2.4. La empresa: funciones y organización.....	35
2.2.4.1. Funciones de la empresa.....	36
2.2.4.2. Organización de la empresa.....	37
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	37
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.....	37

2.3.2. Ley orgánica de empresas públicas.....	38
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1.1. Método inductivo.....	44
3.1.2. Método deductivo.....	44
3.1.3. Método analítico.....	44
3.1.4. De observación.....	44
3.1.5. Método estadístico.....	45
3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EMPÍRICA.....	46
3.3.1. Selección y determinación de la muestra.....	46
3.3.1.1. Población.....	46
3.3.1.2. Muestra.....	47
3.3.2. Obtención de datos.....	48
3.3.2.1. Entrevista.....	48
3.3.2.2. Encuesta.....	48
3.4. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.....	49
3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
3.6. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	50
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS.....	52
4.1.1. Hipótesis de investigación.....	52
4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS.....	52
4.2.1. Análisis situacional de la gestión administrativa – operativa que se desarrolla en la empresa PRODEUTEQ-EP.....	52
4.2.1.1. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	52

4.2.1.2. Encuesta dirigida a la Población Económicamente Activa del Cantón Quevedo.....	68
4.2.1.3. Entrevista dirigida al Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	78
4.2.2. Procedimientos internos que se emplea en la empresa para el manejo administrativo).....	88
4.2.2.1. Índice de flujograma.....	88
4.2.3. Grado de eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa-operativa de la empresa PRODEUTEQ-EP para el logro de objetivos.	92
4.2.3.1. Mapa de indicadores para calcular la eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	92
4.2.3.2. Perspectivas de la eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	93
4.2.3.3. Matriz de recomendaciones de la eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	94
4.3. DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS.....	95
4.4. COMPROBACIÓN O DISPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	96
4.5. CONCLUSIONES PARCIALES.....	96
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES.....	98
5.1. CONCLUSIONES.....	99
5.2. RECOMENDACIONES.....	100
CAPÍTULO VI. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	101
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	102
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	102
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....	103
6.3.1. Ley orgánica de empresas públicas.....	103
6.4. OBJETIVOS.....	106
6.4.1. General.....	106
6.4.2. Específicos.....	106
6.5. IMPORTANCIA.....	107

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	107
6.7. FACTIBILIDAD.....	107
6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	108
6.8.1. Diagnóstico general de las actividades que se realizan en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	108
6.8.2. Actividades operativas del personal que labora en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	110
6.8.3. Plan de capacitaciones para promover la competitividad empresarial dirigida a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP.	112
6.8.4. Presupuesto para efectuar la propuesta.....	113
6.9. IMPACTO.....	114
6.10. EVALUACIÓN.....	114
6.11. INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO.....	114
6.11.1. Plan de acción para poner en marcha la propuesta.....	115
6.11.2. Plan de trabajo.....	116
BIBLIOGRAFÍA.....	117
LINKOGRAFÍA.....	120
ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE CUADROS

N° CUADROS	Pág.
1. Población a entrevistar y encuestar.....	47
2. Unidad de Negocios en la que labora.....	52
3. Tiempo que lleva laborando en la empresa.....	53
4. Trato del jefe a los empleados.....	54
5. Calificación a la gestión administrativa de la empresa.....	55
6. Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos y reglamentos internos.....	56
7. Planificación de actividades.....	57
8. Reportes de las actividades.....	58
9. Supervisión de actividades.....	59
10. Capacitaciones al año.....	60
11. Las capacitaciones que recibe son suficientes.....	61
12. Instalaciones de la empresa.....	62
13. Comunicación en la empresa.....	63
14. Recorridos en la empresa por parte del administrador.....	64
15. Atención a los requerimientos de los empleados.....	65
16. Informe a los empleados sobre las decisiones administrativas.....	66
17. Evaluación del desempeño laboral.....	67
18. Conoce los servicios ofertados por la empresa PRODEUTEQ-EP.	68
19. Adquisición de servicios de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	69
20. Tipo de servicio que adquirió.....	70
21. Información para la adquisición de un servicio.....	71
22. Calificación de la calidad de los productos adquiridos.....	72
23. Satisfacción por los servicios adquiridos.....	73
24. Medio de comunicación por el cual conoció de los servicios de la empresa.....	74
25. Adquisición de productos y servicios de la empresa.....	75
26. Aspectos positivos.....	76
27. Aspectos que debe mejorar la empresa.....	77
28. Figuras y significado de los flujogramas.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº GRÁFICOS	Pág.
1. Unidad de Negocios en la que labora.....	52
2. Tiempo que lleva laborando en la empresa.....	53
3. Trato del jefe a los empleados.....	54
4. Calificación a la gestión administrativa de la empresa.....	55
5. Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos y reglamentos internos.....	56
6. Planificación de actividades.....	57
7. Reportes de las actividades.....	58
8. Supervisión de actividades.....	59
9. Capacitaciones al año.....	60
10. Las capacitaciones que recibe son suficientes.....	61
11. Instalaciones de la empresa.....	62
12. Comunicación en la empresa.....	63
13. Recorridos en la empresa por parte del administrador.....	64
14. Atención a los requerimientos de los empleados.....	65
15. Informe a los empleados sobre las decisiones administrativas.....	66
16. Evaluación del desempeño laboral.....	67
17. Conoce los servicios ofertados por la empresa PRODEUTEQ-EP.	68
18. Adquisición de servicios de la empresa PRODEUTEQ-EP.....	69
19. Tipo de servicio que adquirió.....	70
20. Información para la adquisición de un servicio.....	71
21. Calificación de la calidad de los productos adquiridos.....	72
22. Satisfacción por los servicios adquiridos.....	73
23. Medio de comunicación por el cual conoció de los servicios de la empresa.....	74
24. Adquisición de productos y servicios de la empresa.....	75
25. Aspectos positivos.....	76
26. Aspectos que debe mejorar la empresa.....	77

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Nº FLUJOGRAMA	Pág.
1. Procedimientos PRODEUTEQ-EP de la Gerencia Administrativa de acuerdo al reglamento interno.....	89
2. Responsabilidades y compromisos éticos de los servidores públicos de PRODEUTEQ-EP y las Unidades de Negocios.....	90
3. Actividades de las Unidades de Negocios de PRODEUTEQ-EP...	91
4. Enfoques de la empresa.....	92

INTRODUCCIÓN

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo se inició el 22 de enero de 1976, como Extensión Universitaria con la carrera de Ingeniería Forestal e Ingeniería Zootécnica, dependiente de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de La Universidad "Luís Vargas Torres" de Esmeraldas. Fue creada como Universidad Técnica Estatal de Quevedo mediante Ley de la República del 26 de enero de 1984, publicada en el Registro Oficial No. 674 del 1 de Febrero de 1984.

Las empresas en general se crean con la finalidad de ofrecer bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, pero para lograr una consolidación en el mercado es preciso que se empleen estrategias administrativas y operativas visionarias que coadyuven a alcanzar el propósito por el cual fue creada.

En base a la dirección, la presente investigación está encaminada a evaluar la gestión administrativa - operativa y su incidencia en las Unidades de Negocios PRODEUTEQ-EP año 2014-2015, con la finalidad de crear precedentes en la empresa que contribuyan a alcanzar los objetivos esperados.

Para desarrollar la investigación se describen los siguientes capítulos;

Capítulo I, la presente tesis está enmarcada en el marco contextual de la investigación, en donde se exponen los principales temas y subtemas en el que constan; la ubicación, situación actual de la problemática, problema y sub-problemas, objetivos, hipótesis, justificación y cambios esperados.

Capítulo II, este consiste en sustentar el trabajo investigativo puesto que contiene el marco teórico el mismo que está conformado por definiciones, teorías, conceptos normas y leyes que tienen que ver con el tema de estudio como lo es la gestión operativa.

Capítulo III, en el consta la metodología de la investigación la misma que permitirá lograr los objetivos planteados, a través de la aplicación de métodos, técnicas, población y muestra, construcción metodológica del objeto de investigación, recolección de la información empírica, análisis e interpretación de los resultados y construcción del informe de investigación.

Capítulo IV, está compuesto por el análisis e interpretación de los resultados en relación a la naturaleza de la hipótesis de investigación, en él constan los análisis de las encuestas y las entrevistas dirigidas a la población involucrada, al igual que la eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa-operativa de la empresa PRODEUTEQ-EP, entre otros de importancia.

Capítulo V, en el constan las conclusiones y recomendaciones de cada uno de los objetivos planteados.

Capítulo VI, en él se establece la propuesta alternativa de la investigación la misma que se desarrolla con la finalidad de proporcionar una posible solución al problema planteado, pues para ello fue preciso justificar, fundamentar y realizar los objetivos del tema de la propuesta. Se plantearon actividades operativas del personal y un plan de capacitaciones para promover la competitividad empresarial dirigida a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP.

También se establece la bibliografía que representa cada uno de los autores citados en la presente investigación de acuerdo al tema en estudio. En cuanto a los anexos de la investigación están compuestos por los formularios de encuestas y entrevistas y documentos varios.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

**"Donde hay una empresa de éxito, alguien
tomó alguna vez una decisión valiente"**

Peter Druker

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La empresa PRODEUTEQ-EP se encuentra ubicada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), en la ciudad central y capital económica de la Provincia de Los Ríos.

La empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. “PRODEUTEQ-EP” fue creada y constituida por el Honorable Concejo Universitario de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, mediante resolución sexagésimo tercera de la sesión ordinaria celebrada el 28 de febrero del 2012 y nace como sociedad de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión; sujeta al ordenamiento jurídico legal de la República del Ecuador, en general, y en especial a la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su Reglamento, a la Resolución de creación, a la normativa interna que expidan sus órganos y autoridades, y demás normas vigentes en el territorio del Estado del Ecuador aplicables a su naturaleza y objeto.

Debido a que esta empresa es de importancia requiere de un análisis de la gestión administrativa-operativa para evaluar el grado de confiabilidad de la administración que hasta el momento se ha venido llevando, además se pretende conocer si las leyes y normas existentes son empleadas con efectividad. Los procedimientos que se llevan en la empresa no se desarrollan de acuerdo con un flujograma de actividades para cada Unidad de Negocios, su ausencia provoca incumplimiento en las acciones operativas internas que se desarrollan para alcanzar los objetivos propuestos.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La empresa PRODEUTEQ-EP está conformada por cuatro Unidades de Negocios, la primera Unidad es PROCOMBISE, la misma que se dedica a realizar actividades de mediación a través del área SOLUTEQ, servicios en el taller mecánico, análisis

de suelos y aguas, asesorías de proyectos territoriales, avalúos de todas las áreas, entre otros de su competencia. La segunda Unidad es PRODAFOR, esta a su vez se encarga de la comercialización y asesoría de plantas forestales, ornamentales, frutales, abono orgánico y productos en general.

La tercer Unidad de Negocios se refiere a CECAPRO, la cual se encarga de brindar servicios como; cursos de inglés para niños, adolescentes y adultos, cursos de chino mandarín, preparación para certificación internacional TOEFL, cursos de profesionalización en todas las áreas (administración, finanzas, agroindustrias, etc.), seguridad industrial y ocupacional y preparatorias para las pruebas del ENNES. La cuarta Unidad es ESCUTEQ, esta se encarga de brindar cursos de conducción profesional tipo C, desarrollo de actividades de capacitación y seguridad vial y programas.

La actual gestión administrativa - operativa de las Unidades de Negocios PRODEUTEQ-EP año 2014-2015, está encaminada de acuerdo a los reglamentos y leyes por el cual se rige, es en base a su cumplimiento que ha alcanzado importantes logros a nivel interno por parte de las principales autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a nivel externo por los habitantes y empresas públicas y privadas de la ciudad, pero para garantizar su crecimiento y consolidación en el mercado es preciso que se mejoren las estrategias administrativas, operativas y de ventas, las cuales permitan promocionar eficientemente los bienes y servicios que vienen ofertando las diferentes Unidades, no solamente en el aspecto de la producción y comercialización sino también en el plano de asesoramientos técnicos, elaboración de proyectos, cursos profesionales, capacitaciones, entre otros de importancia. Pues para ello se realizará un análisis situacional dirigida a determinar el nivel de incidencia de la administración que actualmente viene dirigiendo a la empresa.

Las Unidades de Negocios requieren de un plan administrativo que las encamine a cumplir con cada uno de los objetivos que persigue PRODEUTEQ-EP, porque permitirá mejorar e incrementar la producción y comercialización de los bienes y servicios.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿Cómo la gestión administrativa - operativa incide en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015?

1.3.2. Problemas derivados

- ✓ ¿De qué manera un análisis situacional de la gestión administrativa – operativa, determina el manejo de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP?
- ✓ ¿Qué acciones administrativas emplea la empresa para el manejo de procedimientos internos?
- ✓ ¿Cuál es el grado de eficiencia eficacia y ética de la gestión administrativa-operativa de la empresa en el logro de objetivos?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación se llevará cabo bajo los siguientes parámetros;

Área : Ciencias administrativas.

Campo: Gestión administrativa-operativa

Aspecto: Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015

Tiempo: La investigación tendrá una duración de seis meses a partir de la aprobación del presente proyecto.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se llevó a cabo debido a que el objeto en estudio requería evaluar la gestión administrativa - operativa y la incidencia que esta tiene en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015, con la finalidad de crear antecedentes sobre la problemática que está presentando la empresa, para de esta manera efectuar las reformas necesarias en un tiempo establecido.

PRODEUTEQ-EP requiere contar con estrategias administrativas y operativas con el propósito de tomar decisiones en un corto, mediano y largo plazo para que de esta manera los objetivos, las políticas, procedimientos, etc. cumplan con el propósito por el cual fueron creados.

Para el manejo eficiente de la gestión administrativa - operativa de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015, se requiere contar con un plan administrativo el mismo que permite mejorar las actividades internas.

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo "PRODEUTEQ-EP", requiere mejorar en aspectos como; estrategias administrativas, operativas y de ventas, porque la empresa tiene un gran potencial de crecimiento a nivel local y provincial debido a los bienes y servicios de excelente calidad que se han creado en favor de la población riocense, debido a ello el plan administrativo contribuirá a fortalecer las estrategias que hasta hoy se han venido empleando.

1.6. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN

- ✓ Alto nivel de confianza y credibilidad de la gestión administrativa-operativa de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.
- ✓ Acciones administrativas encaminadas de acuerdo a los procedimientos internos para el crecimiento de la empresa.
- ✓ Gestión administrativa-operativa con alto grado de eficiencia, eficacia y ética que permitan alcanzar los objetivos.

- ✓ Estrategias administrativas-operativas adecuadas para que los directivos tomen decisiones enfocadas en los objetivos que persiguen las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. General

Evaluar la gestión administrativa - operativa y su incidencia en las Unidades de negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015.

1.7.2. Específicos

- Realizar un análisis situacional de la gestión administrativa – operativa que se desarrolla en la empresa PRODEUTEQ-EP para el manejo de las Unidades de Negocios.
- Determinar los procedimientos internos que se emplea en la empresa para el manejo administrativo.
- Establecer el grado de eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa-operativa de la empresa en el logro de objetivos.
- Diseñar un plan administrativo para mejorar la gestión administrativa-operativa de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

"El éxito no es definitivo
y el fracaso no es fatal"

Winston Churchill

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión

Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Así mismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada (Vilcarromero, 2009).

2.1.2. Gestión administrativa

Consiste en controlar, planear, ejecutar y organizar todo el proceso administrativo de una empresa, para de esta manera lograr los objetivos propuestos a través de la utilización de personas y otros recursos que permitan desarrollar estas funciones (Calix, 2011).

2.1.3. Gestión operativa

La gestión operativa es un proceso por el cual se orienta, se previene, se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a una meta, un fin, un objetivo o a resultados de una organización todas estas obtenidas por la secuencia de actividades además de un tiempo requerido (Navarrete, 2012).

2.1.4. Indicadores de gestión

Un indicador de gestión permite evaluar de manera periódica las unidades de programación, a través de la magnitud asociada a un proceso, actividad, sistema, etc. El mismo tiene dos funciones específicas: descriptiva; presenta información del estado de un sistema y su evaluación a lo largo del tiempo, mediante la información de una situación determinada, valorativa; en él se puede verificar los efectos que provoca una actuación (Cansino, 2010).

2.1.5. Administración

El termino administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas. Varios términos de esta definición merecen más explicaciones. Se trata de las palabras proceso, eficiencia y eficacia (Robbins S. &., 2009).

La administración consiste en desarrollar y planear los objetivos corporativos y coordinar de manera eficiente y eficaz el uso de todos los recursos necesarios para desarrollar las estrategias en busca de lo planeado; ello es sustentado mediante un proceso administrativo el cual es liderado por una o varias personas según la jerarquía de una organización (Cuartas, 2009).

El proceso administrativo es desarrollado con éxito cuando se logra intervenir a través de una buena gestión administrativa, acción fundamental en la sinergia de las organizaciones (Cuartas, 2009).

2.1.6. Planificación

Usando la planificación es posible un análisis pormenorizado del conjunto de actividades que deberán llevarse a cabo para que un proyecto o plan cristalicen en realidad y, asimismo, establecer su orden relativo de ejecución (Serrano K. , 2011).

La planificación, pues, servirá para expresar, de forma gráfica o escrita, el orden en que deberán ser desarrolladas una serie de actuaciones, en vistas a lograr con éxito el fin de un proyecto, plan o campaña (Serrano K. , 2011).

2.1.7. Organización

A través de la organización se puede distribuir y ordenar el trabajo, los recursos y la autoridad entre quienes conforman una organización, para de esta manera lograr los objetivos propuestos (Calix, 2011).

2.1.8. Dirección

Dirigir es lograr resultados a través de otros. Dirigir es conducir, orientar, movilizar a otros hacia el logro de unas metas previamente definidas (Urcola, 2013).

Es conseguir que otros hagan lo que tienen que hacer, o sea, cumplir con las funciones encomendadas, los objetivos fijados y las normas establecidas (Urcola, 2013).

2.1.9. Control

Con él se puede verificar el cumplimiento de las actividades planificadas (Calix, 2011).

Por medio del control el gerente puede asegurarse de que los miembros de la empresa trabajan para conseguir las metas de la organización (Calix, 2011).

2.1.10. Coordinación

Integración de las actividades de partes independientes de una organización con el objetivo de alcanzar las metas seleccionadas (Koelpin, 2010).

2.1.11. Unidad de negocio

Una unidad de negocio es un conjunto homogéneo de actividades o negocios para el cual es posible formular una estrategia común y a su vez diferente de la estrategia adecuada para otras actividades y/o unidades estratégicas de negocio surgen en las empresas diversificadas porque la heterogeneidad de los diferentes negocios hace que no sea posible un tratamiento estratégico común (Sastre, 2009).

Las unidades de negocio se definen en función de las características de los productos de la empresa, los mercados en los que ésta opera y los procesos de producción que emplea (Sastre, 2009).

2.1.12. Empresa

Es una unidad económica que, a partir de la combinación organizada de diferentes factores materiales y humanos, produce un bien o un servicio destinado a conseguir un beneficio económico (Caldas M. R., 2014).

La empresa es un conjunto organizado de actividades, bienes patrimoniales y relaciones de hecho bajo la responsabilidad de una persona (Ruiz de Velasco, 2009).

2.1.13. Estudio de mercado

El estudio de mercado es la mejor herramienta del marketing-mix que puede utilizar la empresa para conocer los segmentos desocupados y conseguir así su objetivo empresarial, satisfacer las necesidades y los deseos de compra del consumidor final (Escudero J. , 2013).

2.1.14. Plan

El plan es la intención o proyecto de hacer algo, o como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos. Asimismo se ha definido como un documento en que se constan las cosas que se pretenden hacer y forma en que se piensa llevarlas a cabo (Ordaz, 2010).

2.1.15. Plan operativo

El plan operativo está asociado directamente a la naturaleza de nuestro producto y/o servicio la cual va a definir en gran medida su estructura (Viniegra, 2010).

2.1.16. Plan administrativo

El plan administrativo de una empresa se compone del equipo humano y la estructura y estilo administrativo a emplear, los mismos representan la esencia del sistema administrativo (Viniegra, 2010).

2.1.17. Planeación estratégica

Este apartado busca enfocarse principalmente en lo referente al establecimiento de la visión, misión y factores estratégicos claves (Viniegra, 2010).

La planificación estratégica se constituye en una función básica de la dirección de la comunicación en las organizaciones con sus públicos y con la opinión pública, en tanto que acto de pensamiento, ya que es un proceso racional, lógico y político que supone llevar a cabo estudios, plantearse preguntas, definir diagnósticos, tomar decisiones, establecer objetivos a lograr, disponer recursos, implementar acciones (Matilla, 2011).

2.1.18. Misión

La misión son las metas reales y concretas de la empresa (Enrique, 2010).

La misión de una compañía difiere de la visión en que abarca tanto el propósito de la compañía como la base de la competencia y la ventaja competitiva (Martínez, 2009).

Mientras que la declaración de visión es amplia, la declaración de misión a ser más específica y centrada en los medios a través de los cuales la empresa competirá (Martínez, 2009).

2.1.19. Visión

La visión es una declaración filosófica y resumida de lo que se pretende conseguir y la cual tiene como finalidad inspirar y motivar a quienes son parte de la empresa (Enrique, 2010).

El punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una empresa es la visión de una compañía, que se puede definir como la declaración que determina dónde queremos llegar en el futuro (Martínez, 2009).

Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la empresa (Martínez, 2009).

2.1.20. Valores corporativos

Los valores corporativos son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo (por ejemplo la lealtad a la propia familia) o un grupo de individuos (la solidaridad, o el principio darwiniano de que sobrevivan los mejores). Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma (Martínez, 2009).

2.1.21. Análisis DAFO

Se hace a nivel interno y externo con tal de averiguar las Debilidades y Fortalezas de la empresa. Así se compara la empresa con la competencia, con las Oportunidades y Amenazas del entorno. Con esta información se tiza el primer escenario y se inicia un proceso de retroalimentación (Enrique, 2010).

El análisis DAFO es una metodología para estudiar la situación competitiva de una organización a través del análisis de su entorno y de sus características internas (Villacorta, 2010).

Se trata de construir una matriz de 2x2 donde en cada celda se identifiquen las Debilidades, Amenazas, Fortaleza y Oportunidades que afectan a la empresa (Villacorta, 2010).

Para ello, se sintetiza en un documento escrito toda la información obtenida en el análisis externo e interno de la entidad, pero enfocándolo desde una óptica más operativa, de manera tal, que los gestores puedan tomar decisiones (Villacorta, 2010).

El objetivo es extraer tanto del análisis interno, como del externo, información que permita identificar aquellos elementos del entorno susceptibles de afectar a la

capacidad de la empresa para servir a sus mercados (amenazas) y, establecer qué elementos le permitirán obtener una ventaja competitiva (oportunidades) (Villacorta, 2010).

Así pues, las cuatro celdas de la matriz DAFO están íntimamente relacionadas, existiendo una fortaleza/debilidad por cada oportunidad/amenaza. Más aún, habitualmente se suele asignar una puntuación a cada concepto incluido en la matriz, con el objeto de establecer sus posibles efectos sobre la competitividad de la organización (Villacorta, 2010).

2.1.21.1. Fortalezas

Son los “puntos fuertes” de la empresa; aquellas características propias de la compañía que le facilitan o le favorecen el logro de los objetivos. Son factores internos, están en nuestras manos y son controlables por la organización (Basurto, 2009).

2.1.21.2. Oportunidades

Son situaciones que se presentan en el entorno de la organización (medio ambiente, situación política, económica o social del país, comunidad, etc.) y que podrían favorecer el logro de la visión y objetivos (Basurto, 2009).

Don factores externos, que no está en nuestras menos controlarlos, pero sí aprovecharlos (Basurto, 2009).

2.1.21.3. Debilidades

Son los “puntos débiles” de la empresa; aquellas características propias de la compañía que constituyen obstáculos internos al logro de la visión y objetivos (Basurto, 2009).

Son también factores internos, “defectos” de la empresa, cosas que se están haciendo mal, o simplemente alguna situación que no favorece a la organización (Basurto, 2009).

Es importante destacar que la diferencia entre lo que actualmente ES la compañía y lo que QUIERE SER, son las DEBILIDADES; éstas son los “diques” que impiden a la empresa llegar a lo que quiere ser (visión); es decir, es lo que le impide cumplir su visión (Basurto, 2009).

2.1.21.4. Amenazas

Son situaciones que se presentan en el entorno de la empresa (medio ambiente, situación política, económica o social del país, comunidad, etc.) y que podrían afectar negativamente el logro de los objetivos (Basurto, 2009).

De la misma forma que las oportunidades, son factores EXTERNOS y no está en nuestras manos controlarlas, pero si evitarlas o esquivarlas (Basurto, 2009).

2.1.22. Objetivos

Los objetivos son las metas que se ha propuesto alcanzar una empresa en el período de planificación (Rosa, 2013).

Toda la actividad de la misma se encamina a lograr dichos objetivos; por lo tanto, tienen que estar definidos de una forma clara y precisa, es decir, no deben suscitar ninguna duda de interpretación (Rosa, 2013).

Los objetivos, denominación usualmente utilizada como sinónimo de fines, es la expresión concreta de los resultados que se esperan obtener por el accionar de la empresa o de cada una de sus partes, áreas o sectores en que ha sido dividida la misma (García, 2013).

En realidad, el concepto de objetivo o fin no es otra cosa que una forma de concreción de la visión de toda empresa, dado que ambos términos se refieren a la imagen futura de los aspira y, por lo tanto, constituye la síntesis esencial de la razón de ser de la misma, aun cuando se difieren en el tiempo y en el espacio (García, 2013).

2.1.23. Políticas

Las políticas son planeamientos generales que guían o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones (Rosa, 2013).

En una compañía, las políticas deben tener, normalmente, tantos niveles como posea el organigrama de la misma (Rosa, 2013).

Las políticas son las reglas o guías que expresan los límites dentro de los cuales determinadas acciones deben ocurrir (Francés, 2009).

Pueden ser de gran importancia en empresas del Estado y en empresas familiares, sujetas a las directrices o preferencias de actores externos (Francés, 2009).

Las políticas definen cuales son las acciones preferibles o aceptables, entre las opciones posibles, para el logro de los objetivos (Francés, 2009).

Asimismo, llevan a describir algunas opciones que no se consideran aceptables en función de los valores o los fines de la corporación, o en función de otros objetivos de mayor jerarquía (Francés, 2009).

2.1.24. Estrategia

El concepto de estrategia es la traducción del vocablo de origen griego «strategos», que significa «jefe del ejército» (Rosa, 2013).

La estrategia se refiere a la combinación de medios a emplear para alcanzar los objetivos, en presencia de incertidumbre. Por tanto, la estrategia adoptada representa la mejor apuesta de cada contendiente, pero nada garantiza su éxito (Francés, 2009).

Cuando existe plena certeza de la eficacia de los medios para alcanzar los objetivos, no se requiere de una estrategia. La relación entre medios y objetivos, no se requiere de una estrategia (Francés, 2009).

La relación entre objetivos y medios se vuelve puramente técnica (Francés, 2009).

2.1.25. Fines

Se entiende por fin el objeto por el que se llevan a cabo unas determinadas acciones. Los fines se expresan por medio de misiones, estrategias, políticas y objetivos (Gil, 2013).

Los fines son los objetivos permanentes de la empresa, que representan su razón de ser desde el punto de vista del interés propio de sus accionistas y trabajadores. Se establecen respondiendo a los objetivos personales de quienes la controlan (Francés, 2009).

2.1.26. Programas

Un programa es un plan para llevar a cabo los objetivos. A saber, es prever y disponer con antelación de los recursos necesarios para lograr los objetivos, de tal manera que se concilien los medios que se demanden con los medios que se ofrecen, es decir, con los que la empresa tiene o debe tener disponibles (Gil, 2013).

2.1.27. Estructura organizacional

La estructura organizativa de la empresa ha de ser entendida como la disposición o ubicación de las distintas unidades funcionales de la organización, así como las distintas tareas o actividades que se desarrollarán en ellas (Caldas M. &, 2012).

La estructura organizacional de una empresa es el esquema de jerarquización y división de las funciones competentes de ella. Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante un supervisor inmediato (Martínez, 2009).

Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad (Martínez, 2009).

El valor de una jerarquía bien definida consiste en que reduce la confusión respecto a quién da las órdenes y quién las obedece (Martínez, 2009).

Define como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas en los puestos (Martínez, 2009).

Toda organización cuenta con una estructura, la cual puede ser formal o informal. La formal es la estructura explícita y oficialmente reconocida por la empresa (Martínez, 2009).

La estructura informal es la resultante de la filosofía de la conducción y el poder relativo de los individuos que componen la organización, no en función de su ubicación en la estructura formal, sino en función de influencia sobre otros miembros (Martínez, 2009).

2.1.28. Organigrama

Es la representación gráfica de la organización interna de la empresa. Puede representar la estructura de toda la empresa (organigrama general) o de una sección o departamento (organigrama parcial o por sectores) (Escudero M. , 2011).

La representación gráfica de la estructura de la estructura formal es el denominado organigrama. Este representa, habitualmente en dos dimensiones, las actividades y relaciones principales de la empresa (Diez, 2014).

Gráficamente con figuras geométricas (normalmente rectángulos o cuadrados) se representan las divisiones, departamentos, unidades o cargos de personas de la organización, mientras que con líneas verticales y horizontales que unen estas figuras se reflejan las relaciones de autoridad y coordinación entre las partes (Diez, 2014).

2.1.29. Flujograma

El flujograma se utiliza para expresar gráficamente las distintas operaciones que componen un proceso, estableciendo su secuencia cronológica pudiendo contener otra información adicional. El flujograma, también llamado diagrama de flujo, es el diagrama más frecuente en la representación de procedimientos (Duran, 2013).

Los flujogramas son comunes a muchas disciplinas: la programación, los procesos industriales, los sistemas de producción y hasta en psicología; emplean flujogramas para representar los procesos y mostrar las interacciones entre las personas y los recursos implicados, de una forma que simplifica su análisis (Duran, 2013).

Existen muchos tipos de flujogramas, que se clasifican según el formato que empleen (formato vertical, horizontal), etc., o según su finalidad (de tareas, de métodos, etc.); pero lo importante es que se expresen de forma clara lo que se quiere representar (Duran, 2013).

2.1.30. Control interno

El control interno es un sistema destinado a proteger el activo de una empresa y a asegurar la exactitud y fiabilidad de los registros contables. El sistema deberá

organizarse y manejarse de forma que el trabajo de una persona suponga la comprobación del trabajo de otra, con una duplicación mínima de esfuerzo (Brock, 2009).

2.1.31. Eficiencia

Hacer algo correctamente; se refiere a la relación entre los insumos y los productos. Busca reducir al mínimo los costos de los recursos (Robbins S. &, 2009).

Es el uso de todos los recursos de la organización, el nivel de aprovechamiento de los mismos cuando de alcanzar un objetivo se trata, es decir, la relación entre los “insumos” y los “productos” de un proceso. Cuando más productos se alcancen con una misma cantidad de insumos (recursos) mayor será el grado de eficiencia (Cuartas, 2009).

2.1.32. Eficacia

Hacer lo correcto alcanzar las metas (Robbins S. &, 2009).

Es el logro de los objetivos en un tiempo planeado, es decir, está relacionado con el factor “tiempo” (Cuartas, 2009).

2.1.33. Proceso

Es una serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo, sin embargo, dado su amplio campo de acción, este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice (Cuartas, 2009).

2.1.34. Mercado

Es más adecuado definir el mercado por los elementos que determinan su existencia, que como lugar físico o ideal en el que se produce una relación de intercambio (Cuartas, 2009).

Así un mercado es un conjunto de personas, individuales u organizadas, que necesitan un producto o servicio determinado, que desean o pueden desear comprar y, sobre todo, que tiene capacidad (económica y legal) de compra (Cuartas, 2009).

Es algo nuevo viejo a la vez. Sus orígenes se remontan al comercio de los pueblos antiguos (Cuartas, 2009).

2.1.34.1. Mercado global

Mercado amplio en el que los comportamientos tienden a igualarse, como consecuencia de la intercomunicación cada vez mayor existe entre países (Cuartas, 2009).

2.1.34.2. Mercado objetivo

Mercado específico al que ofrece sus productos la empresa u organización y dirige sus acciones de marketing (Cuartas, 2009).

2.1.34.3. Mercado potencial

Número máximo de compradores al que se puede dirigir la oferta comercial y que está disponible para todas las empresas de un sector, durante un período de tiempo determinado (Cuartas, 2009).

Si estos compradores potenciales reciben suficientes estímulos de marketing pueden llegar a demandar el producto ofertado (Cuartas, 2009).

2.1.35. Producto

Para el marketing el producto es mucho más que un objeto. Los clientes compran satisfacciones, no productos. Siguiendo esta idea, se puede definir el producto como “un conjunto de atributos físicos, de servicio y simbólicos que producen satisfacción o beneficios al usuario o comprador”. El producto es cualquier bien, servicio o idea que posea valor para el consumidor o usuario y sea susceptible de satisfacer una necesidad o deseo (Rivera, 2012).

2.1.36. Precio

La variable precio se define como el coste que percibe el consumidor necesario para adquirir los productos que le ofrece el mercado y él mismo desea. En valor monetario del comprador no sólo se incluye el precio sino también otro tipo de costes tales como el coste de oportunidad de ir a la tienda a comprar el producto en lugar de invertir ese tiempo en otras cosas (ocio, etc.), los costes de desplazamiento (gasolina, aparcamiento, etc.) y otros costes adicionales como pueden ser las bolsas, etc.

2.1.37. Servicio

Los servicios representan un medio para proveer valor a los clientes. Son un medio por el cual una unidad de negocio entrega valor a una o más unidades de negocios diferentes, o a subunidades dentro de sí misma (Arthur, 2010).

2.1.37. Clientes

Un cliente es toda persona, hogar o empresa que proporciona un caudal de ingresos a los largo del tiempo superior al conjunto de costos que implica capturar su atención, venderle y brindarle un servicio (Kotler, 2009).

2.1.38. Seminario

El seminario es un grupo aprendizaje activo, pues los participantes no reciben toda la información previamente elaborada como convencionalmente se hace, sino que la buscan, la indagan por sus propios medios, coordinados por un experto en un ambiente de reciproca colaboración (Ochoa, 2009).

2.1.39. Análisis situacional

El análisis situacional es el fundamento de la definición del planteamiento, dado que mediante el mismo se produce la vinculación de la empresa con su contexto y su competencia (Faga, 2009).

El análisis situacional también se denomina Análisis FODA, por las iniciales de las palabras Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, dado que consiste en el estudio meditado y detallado de: (Faga, 2009)

- 1) la empresa y su operación, determinando los factores positivos, que se denominan fortalezas, y los negativos, llamados debilidades, y (Faga, 2009)
- 2) el contexto, identificando los factores positivos y negativos, denominados respectivamente oportunidades y amenazas (Faga, 2009).

2.1.40. Seguridad industrial y ocupacional

La salud ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitar todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo; protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos; ubicar y mantener a los trabajadores en tareas adecuadas a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (Mangosio, 2009).

2.1.41. Relaciones públicas

Las relaciones públicas aportan a las organizaciones la capacidad de participar en la dinámica social ya sea informando sobre lo que hacen o percibiendo lo que la sociedad demanda de ellas (Castillo, 2009).

Las relaciones públicas, además, comportan la capacidad de analizar todo lo que afecta o puede afectar a las organizaciones, investigando los actos o situaciones que nos pueden perjudicar y averiguando de qué manera nos conoce el público (Castillo, 2009).

En este sentido, las buenas relaciones públicas deben analizar las tendencias sociales para que su organización no tienda a alejarse de los nuevos escenarios que van configurándose en la sociedad (Castillo, 2009).

2.1.42. Proyectos territoriales

El proyecto territorial tiene, en primer lugar, el valor de documento cultural; en segundo lugar, precisamente por ser una imagen diseñada de forma comunicativa (y no técnica) del futuro del territorio, se convierte en un instrumento para construir comunicacional social, hacer emerger, dialogar e incluso litigar, intereses y expectativas de transformación; constituye, en definitiva, una ocasión para describir, seleccionar y valorizar los actores públicos (Magnaghi, 2011).

2.1.43. Plan de movilidad interna

La movilidad interna es una de las funciones claves de la dirección y un verdadero test para medir el valor añadido a la eficiencia empresarial por su intervención (Vaca, 2009).

El departamento de Recursos Humanos tiene que conciliar tres aspectos, en principio antagónicos; (Vaca, 2009)

1. Un marco normativo preestablecido, la clasificación profesional, heredero de una situación en la que la organización del trabajo se concebía en términos «estatutarios»: puestos de trabajo con límites y contenidos nítidos, sistemas de acceso y de ascenso muy formalizados, derechos de inamovilidad y de estabilidad en el puesto (Vaca, 2009).

Una organización rígida, propia de organizaciones estables y continuistas en entornos fijos. Todo lo contrario por tanto de la situación de la empresa mercantil actual (Vaca, 2009).

2. Una cultura y unas actitudes laborales poco dispuestas al cambio y al riesgo. Estos rasgos no son solo generales en los trabajadores de base en la actitud sindical manifiesta sino compartida también por los profesionales de mayor cualificación y gran parte de los mandos y directivos empresariales (Vaca, 2009).

Porque en el fondo la cultura empresarial es un subproducto de la sociedad en su conjunto que se ha caracterizado históricamente por su escasa movilidad (Vaca, 2009).

3. Unas necesidades de adaptación de la organización inesquivables en el estado actual y previsible de la economía (Vaca, 2009).

La conciliación de esos tres aspectos obliga a poner en pie un verdadero cambio cultural que permita la elaboración y la aplicación efectiva de un plan integrado de movilidad interna (Vaca, 2009).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Administración

La administración es una de las tres principales de toda institución o empresa, tanto en entidades públicas como empresas privadas. Toda administración debe ser profesional independiente. La administración debe ser la columna vertebral de toda institución o empresa (Jimenez, 2013).

La administración es la que ejecuta profesional y técnicamente la política dictada por la dirección de la empresa, tanto pública como privada: se encarga de las acciones, las coordinaciones, los controles que se realizan dentro de las instituciones o empresas para producir un bien o servicio (Jimenez, 2013).

Una administración profesional e independiente es la base para que toda institución o empresa salga adelante, cumpliendo con todas sus obligaciones con el gobierno y sus trabajadores (Jimenez, 2013).

La administración es el organismo dentro de las instituciones o empresas encargado de dirigir, administrar y controlar todas las funciones, acciones, coordinaciones en la prestación de servicios o en la producción de bienes dentro del ámbito profesional, legal y constitucional (Jimenez, 2013).

La administración también realiza funciones de control dentro de la empresa, ya que controla todas las actividades de la empresa: sus activos, el personal, la maquinaria, los tiempos, las materias primas, la energía, insumos, las ventas, las compras, los pagos y toda clase de gastos, etc., (Jimenez, 2013).

La administración es la responsable de organizar, coordinar y poner en marcha todos los procesos productivos y de servicio dentro de la empresa. Las instituciones o empresas, estatales o privadas, nunca se han preocupado en tener una administración profesional e independiente ya que siempre las administraciones de las instituciones públicas, como las empresas privadas, son denominadas políticamente por la dirección de la empresa (Jimenez, 2013).

En lo público se requiere una buena administración profesional e independiente para evitar los malos manejos, la corrupción y el desastre económico del Estado. Y es la base para que el país encuentre el auge económico y social que se requiere (Jimenez, 2013).

La administración debe ser ente apolítico. Todo puesto público administrativo de categoría superior debe ser cubierto por concurso público a nivel nacional y efectuado por el poder electoral según estudios técnicos, profesionales y experiencia. Por su parte, los puestos de categoría inferior a nivel local deben decidirse según currículum (Jimenez, 2013).

Toda administración independiente, tanto pública como privada, debería considerarse parte de la administración del Estado dentro de su institución o empresa para efectos del control de los impuestos y una garantía de las remuneraciones de los trabajadores (Jimenez, 2013).

A la administración independiente se le debería responsabilizar por ley de todo lo malo que suceda dentro de sus funciones en la empresa (Jimenez, 2013).

De acuerdo a la opinión de la autora la administración permite dirigir, organizar, planificar, controlar y evaluar los procesos administrativos que se deben desarrollar en una empresa para la elaboración de un producto o servicio que permita satisfacer las necesidades de los demandantes.

Todos estos aspectos son empleados tanto para las empresas públicas o privadas.

2.2.2. Teorías de administración pública

Los primeros libros de enseñanza de la disciplina invariablemente se inician con la pregunta: ¿qué es la administración pública? Los autores formulaban sus definiciones conforme a los argumentos centrales para enfatizar alguna de las cualidades del campo de estudio, otros definían el carácter de la administración pública como arte, filosofía, ciencia o profesión. Incluso algunos otros sólo se

preocupaban por su naturaleza dinámica, es decir, la actividad o proceso administrativo público (Sánchez, 2010).

La administración pública tiene un solo objetivo de estudio, es decir, la actividad organizada del Estado (Sánchez, 2010).

Sin embargo, existen diferentes interpretaciones del “objeto de estudio” que históricamente se han constituido como orientaciones de estudio, que han sido: (Sánchez, 2010)

1) el Estado;

2) el gobierno;

3) el poder;

4) el poder ejecutivo;

5) los poderes (ejecutivo, legislativo y judicial);

6) la burocracia;

7) la teoría organizacional;

8) el management público y 9) las políticas públicas, entre otros (Sánchez, 2010).

Estas últimas orientaciones –burocracia, teoría organizacional, management y políticas públicas- son las más representativas en la actualidad (Sánchez, 2010).

Cada una de estas orientaciones, en su campo, reclama para sí su propio objeto de estudio y disciplina, aunque en realidad son diversas disertaciones sobre un mismo objeto de estudio. A nuestro parecer, intentar estudiar de manera separada

y única supone una mayor confusión y complejidad, debido a que su núcleo original es: la administración pública (Sánchez, 2010).

Esta diversidad de orientaciones científicas ha generado una rica y variada cantidad de aportaciones al estudio de la disciplina, pero al mismo tiempo provocan una debilidad estructural en su estudio, su fragmentación y dispersión (Sánchez, 2010).

Esta condición ha propiciado un alejamiento para construirla como una ciencia con pleno derecho que cuente con una auténtica teoría administrativa y que le permita reconocer su naturaleza propia e identidad de otras disciplinas de las ciencias sociales (Sánchez, 2010).

Asimismo, esta condición de fragmentación y dispersión del estudio del objeto ha propiciado que no haya en la actualidad una teoría central de la administración pública (Sánchez, 2010).

De acuerdo a la opinión de la autora la administración tiene el objetivo principal de ayudar a los ciudadanos a través del Estado, con cada una de las entidades que la conforman, lo que busca la administración pública es el bienestar de su pueblo.

2.2.2.1. ¿Es la administración pública una ciencia?

La respuesta a esta pregunta se inicia desde el momento mismo del surgimiento de la administración pública en su etapa moderna (Sánchez, 2010).

Primero fueron Wilson y Goodnow al final del siglo XIX; después, en el siglo XX, continúan con White, Gulick, Dinock, Simon, Dahl, Ostrom, Parker, Caiden, Mosher, Cimmino, Waldo, Chevalier y Loschak, así como Guerrero, entre los más importantes, quienes cuestionan el carácter científico de la disciplina (Sánchez, 2010).

Para algunos es sólo un arte elevado, que como la metalurgia o la odontología, que nacieron como arte, se convirtieron con el tiempo en una ciencia; para otros es una

filosofía que puede contribuir a la felicidad y armonía del ser humano; para algunos es un conjunto de técnicas y habilidades que debidamente aplicadas contribuyen a la eficiencia y eficacia del gobierno; otros sostienen que es una ciencia en gestación y desarrollo que se encuentra fragmentada, pero que tiene identidad y materia; los más radicales han dicho que no es una ciencia, arte o filosofía, que sólo puede ser considerada como una profesión o carrera administrativa (Sánchez, 2010).

2.2.2.2. La administración pública es una ciencia

El debate en torno a la cuestión del carácter científico de la administración pública tiene tres grandes vetas: (Sánchez, 2010)

1) la antigua ciencia administrativa fundada por Von Stein en Alemania y Bonnin en Francia, que sostienen que la disciplina es una ciencia, la cual es practicada en todas partes; (Sánchez, 2010)

2) la perspectiva en Inglaterra de considerarla a la administración pública como filosofía, y (Sánchez, 2010)

3) la administración pública nacida con Wilson en los Estados Unidos en 1887, que en su origen fue definida como arte y que podría convertirse en ciencia, aunque en la actualidad predomina más la orientación a ser concebida como una profesión o carrera administrativa (Sánchez, 2010).

De acuerdo a la opinión de la autora aunque se cuestione el carácter científico de la administración pública, lo que sí está claro es que la misma se creó para encontrar el bienestar de los ciudadanos que están bajo el mando de un gobierno.

2.2.2.3. Historia del objeto de estudio de la administración pública

El objeto de estudio de la administración pública tiene una historia que se remonta a las primeras civilizaciones de la humanidad (Sánchez, 2010).

La actividad que da sustento al objeto de estudio, en el momento de su aparición, se encuentra asociada a otras funciones esenciales para esas primeras organizaciones políticas, tales como las funciones ceremoniales, religiosas, espirituales, militares, la impartición de justicia, la recolección de impuestos, escribanía y registro de censos, y otras que se desarrollaron por las necesidades impuestas por el tipo de formas políticas (gobierno) que se trataba mediante las formas de polis, res publica, imperium, o ciudad-Estado (Sánchez, 2010).

La revisión histórica de la conformación del objeto de estudio de la administración pública es esencial para determinar su lugar dentro de las actividades propias de la disciplina y mostrar que el campo de estudio tiene identidad, así como existencia propia y autónoma (Sánchez, 2010).

De acuerdo a la opinión de la autora la administración pública se dio debido a la creación de las primeras organizaciones políticas a través de ellas se pudo formalizar aspectos que se establecen con la creación de un Estado.

2.2.2.4. Servidor público

El servidor público constituye una creación social que emerge junto con el Estado moderno (Sánchez, 2010).

De acuerdo a la opinión de la autora el servidor público surge a través del Estado porque esto conlleva la creación de entidades que tienen como objetivo primordial el servicio social.

2.2.3. La administración pública

Es un elemento básico del Estado. Está formado por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del poder ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos (Gabín, 2009).

La denominación del Estado moderno se inspira ideológicamente en tres autores: Maquiavelo (que en su obra *El Príncipe* afirma la supremacía del poder del Estado sobre cualquier otro), Bodino (que dedica su reflexión a la edificación del aparato estatal) y Hobbes (que concibe el Estado como una organización que gobierna a la sociedad a la que somete). El Estado se compone de tres elementos: población, territorio y soberanía (Gabín, 2009).

La población es un grupo más o menos homogéneo de personas que conviven y tienen unas raíces históricas comunes (Gabín, 2009).

El territorio es el espacio físico donde el Estado ejerce su poder soberano (Gabín, 2009).

La soberanía significa que el Estado decide e impone sus normas dentro de su territorio a sus nacionales y a las personas que permanecen en el mismo, especialmente normas de policía (Gabín, 2009).

La administración pública está compuesta por funcionarios públicos seleccionados según los principios de mérito y capacidad, sometidos a la normativa administrativa y no a leyes laborales (Gabín, 2009).

Dada la diversidad de funciones que realiza la administración pública tiene una actividad continua y permanente, independientemente de las crisis políticas o cambios de Gobierno (Gabín, 2009).

De acuerdo a la opinión de la autora la administración pública es una función del Estado el cual está conformado por la población, el territorio y la soberanía, quienes demandan la prestación de productos y servicios para poder mejorar su calidad de vida.

2.2.3.1. Actividad de la administración pública

La administración pública es una organización dependiente del Gobierno, que actúa de acuerdo con la ley y que busca satisfacer las necesidades e intereses de la sociedad (Gabín, 2009).

La administración pública se divide en: Administración Central, Administración Autónoma y Administración Local (Gabín, 2009).

La **Administración Central.-** está compuesta por órganos administrativos que tienen competencias en todo el territorio nacional, siendo los Ministerios los órganos centrales de más alto nivel, con un ministro al frente y competencias en un determinado sector de la Administración (Gabín, 2009).

La **Administración Autónoma.-** tiene competencias en el territorio que corresponde a cada Comunidad. Las materias en las que puede actuar se aprueban en los respectivos Estatutos comunitarios (Gabín, 2009).

La **Administración Local.-** aquí se garantiza la autonomía para la gestión de sus intereses (Gabín, 2009).

De acuerdo a la opinión de la autora la administración pública tiene como objetivo primordial la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad y esto se logra a través de las entidades que forman parte del Estado. Existe la administración central la cual está presente a nivel nacional, la administración autónoma la misma que se en cada comunidad y la administración local la cual tiene autonomía de acción.

2.2.3.2. Actuaciones de la administración pública

La actuación administrativa siempre se realizará en el marco de la legalidad, sin olvidar los principios de igualdad y proporcionalidad (Gabín, 2009).

Igualdad ante la ley y aplicación de la ley; sin tener en cuenta otros criterios de diferenciación, entre personas o entre situaciones, que los contenidos de la misma ley (Gabín, 2009).

La administración también debe aplicar el criterio de proporcionalidad, porque una estricta aplicación de la ley podría conducir a soluciones desproporcionadas. Las formas de actuación o actividades de administración pública son: administrativa o de política, de fomento, de prestación (servicios públicos) y económica (Gabín, 2009).

El ciudadano es para el Estado un titular de derechos garantizados por los poderes públicos; es un sujeto que demanda prestaciones y servicios públicos. Como consecuencia, la administración pública ha visto multiplicada y extendida su actividad a límites jamás alcanzados anteriormente (Gabín, 2009).

En el aspecto social la administración pública desarrolla su actividad en los siguientes campos: (Gabín, 2009)

- ✓ Educación
- ✓ Sanidad
- ✓ Seguridad social
- ✓ Servicios sociales
- ✓ Deportes
- ✓ Protección de consumidores y usuarios
- ✓ Cultura
- ✓ Espectáculos (Gabín, 2009)

De acuerdo a la opinión de la autora la administración pública actúa en diferentes campos sociales como: la educación, sanidad, seguridad social, servicios sociales,

deportes, protección de consumidores y usuarios, cultura espectáculos entre otros, todo esto en beneficio de la sociedad.

2.2.4. La empresa: funciones y organización

La empresa es una unidad económica que se crea con el fin de obtener un beneficio a través del ejercicio de una actividad empresarial. Según el sector de actividad se la puede clasificar en: (Serrano M. , 2009)

- **Empresas extractivas:** pertenecen al sector primario y su actividad principal consiste en extraer las materias primas, por ejemplo, empresas agrícolas, ganaderas, minas, pesca, etc., (Serrano M. , 2009).
- **Empresas industriales:** se incluyen en el sector secundario y su actividad es la fabricación de bienes físicos. Transforman las materias primas en productos elaborados y aptos para el uso o consumo, como las fábricas de queso, muebles, vehículos, calzado, etc., y las dedicadas a la construcción (Serrano M. , 2009).
- **Empresas de servicios:** son empresas del sector terciario, cuya actividad es poner al alcance de otras empresas o del consumidor los bienes o servicios que producen de los sectores primarios y secundarios. Por ejemplo: comercio, transporte, comunicaciones, seguros, banca, enseñanza, sanidad, espectáculos, etc., (Serrano M. , 2009).

La empresa para conseguir sus objetivos, tiene que realizar una serie de funciones que forman parte de la gestión interna y están relacionadas directa o indirectamente con la actividad principal (Serrano M. , 2009).

2.2.4.1. Funciones de la empresa

Las funciones principales de la empresa son:

La función técnica: consiste en realizar las actividades necesarias para la fabricación o transformación de los productos; por ejemplo, aprovisionar a la

empresa de las materias primas y los medios utilizados en el procesos de fabricación; investigar y desarrollar los métodos más rentables, etc., (Serrano M. , 2009).

La función comercial: comprende las actividades relacionadas con la venta de los productos que fabrica o comercializa, tales como estudios de mercado, publicidad, promociones, etc., (Serrano M. , 2009).

La función financiera: engloba las actividades relacionadas con los flujos de capital; por ejemplo, conseguir los recursos económicos necesarios, gestionar los cobros y los pagos, analizar la rentabilidad de las inversiones, etc., (Serrano M. , 2009).

La función social: está relacionada con los aspectos sociales y laborales del personal. Son las actividades que realiza el departamento de recursos humanos, por ejemplo, selección, contratación y formación del personal, gestión de nóminas y seguros sociales (Serrano M. , 2009).

La función administrativa: gestiona la administración y el control de las operaciones realizadas en las distintas secciones de la empresa mediante el registro contable y administrativo de pagos y cobros, compras y ventas, correspondencia recibida y emitida, etc., (Serrano M. , 2009).

Para llevar a cabo las funciones anteriores, es necesario que exista una buena coordinación entre los distintos departamentos, secciones o áreas de trabajo, donde se realizan unas actividades concretas (Serrano M. , 2009).

Además, para que cada departamento realice sus funciones de forma eficaz y eficiente debe existir una buena coordinación entre ellos; pues de nada vale que la empresa aplique una buena política de producción si el departamento técnico no está bien coordinado con el departamento de administración, el financiero o el comercial (Serrano M. , 2009).

2.2.4.2. Organización de la empresa

La organización y estructura interna de la empresa se representa a través del organigrama, en él se reflejan los distintos departamentos, secciones o áreas de trabajo, y la conexión, dependencia o relación que existe entre ellos.

De acuerdo a la opinión de la autora una empresa es una entidad que se establece para alcanzar beneficios por medio de una actividad económica, la misma tiene diferentes funciones entre las que se puede destacar la función técnica, comercial, social, comercial y administrativa, la organización de la empresa se encuentra establecida a través de un organigrama el mismo que presenta las áreas con las que cuenta la misma.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas (Ecuador, 2008).

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales (Ecuador, 2008).

Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado (Ecuador, 2008).

La ley definirá la participación de las empresas públicas en empresas mixtas en las que el Estado siempre tendrá la mayoría accionaria, para la participación en la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos (Ecuador, 2008).

Art. 316.- El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en la ley para cada sector estratégico (Ecuador, 2008).

El Estado podrá, de forma excepcional, delegar a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, el ejercicio de estas actividades, en los casos que establezca la ley (Ecuador, 2008).

2.3.2. Ley orgánica de empresas públicas

Título I

DEL ÁMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

Art. 1.- Ámbito.- Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República (Americanos, 2011).

Art. 3.- Principios.- Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios: Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana; (Americanos, 2011)

Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste (Americanos, 2011).

Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente; (Americanos, 2011)

Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos; (Americanos, 2011)

Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y, Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública (Americanos, 2011).

Título II

DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Art. 4.- Definiciones.- Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado (Americanos, 2011).

En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinaran los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento (Americanos, 2011).

Se podrá constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de empresas públicas creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera (Americanos, 2011).

Las empresas públicas pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional (Americanos, 2011).

La denominación de las empresas deberá contener la indicación de "EMPRESA PÚBLICA" o la sigla "EP", acompañada de una expresión peculiar (Americanos, 2011).

El domicilio principal de la empresa estará en el lugar que se determine en su acto de creación y podrá establecerse agencias o unidades de negocio, dentro o fuera del país (Americanos, 2011).

En el decreto ejecutivo, acto normativo de creación, escritura pública o resolución del máximo organismo universitario competente, se detallaran los bienes muebles o inmuebles que constituyen el patrimonio inicial de la empresa, el patrimonio inicial de la empresa y en un anexo se listaran los muebles o inmuebles que forman parte de ese patrimonio (Americanos, 2011).

Art. 9.- Atribuciones del directorio.- Son atribuciones del Directorio las siguientes: (Americanos, 2011)

1. Establecer las políticas y metas de la Empresa, en concordancia con las políticas nacionales, regionales, provinciales o locales formuladas por los órganos competentes y evaluar su cumplimiento; (Americanos, 2011)

2. Aprobar los programas anuales y plurianuales de inversión y reinversión de la empresa pública de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo; (Americanos, 2011)
3. Aprobar la desinversión de la empresa pública en sus filiales o subsidiarias; (Americanos, 2011)
4. Aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivos de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social corporativa; (Americanos, 2011)
5. Aprobar el Presupuesto General de la Empresa y evaluar su ejecución; (Americanos, 2011)
6. Aprobar el Plan Estratégico de la empresa, elaborado y presentado por la Gerencia General, y evaluar su ejecución; (Americanos, 2011)
7. Aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General; (Americanos, 2011)
8. Aprobar y modificar el Reglamento de Funcionamiento del Directorio; (Americanos, 2011)
9. Autorizar la contratación de los créditos o líneas de crédito, así como las inversiones que se consideren necesarias para el cumplimiento de los fines y objetivos empresariales, cuyo monto será definido en el Reglamento General de esta Ley con sujeción a las disposiciones de la Ley y la normativa interna de cada empresa. Las contrataciones de crédito, líneas de crédito o inversiones inferiores a dicho monto serán autorizadas directamente por el Gerente General de la Empresa; (Americanos, 2011)

10. Autorizar la enajenación de bienes de la empresa de conformidad con la normativa aplicable desde el monto que establezca el directorio: (Americanos, 2011)
11. Conocer y resolver sobre el Informe Anual de la o el Gerente General, así como los Estados Financieros de la empresa pública cortados al 31 de diciembre de cada año: (Americanos, 2011)
12. Resolver y aprobar la fusión, escisión o liquidación de la empresa pública; (Americanos, 2011)
13. Nombrar a la o al Gerente General, de una terna propuesta por la Presidenta o Presidente del Directorio, y sustituirlo; (Americanos, 2011)
14. Aprobar la creación de filiales o subsidiarias, nombrar a sus administradoras o administradores con base a una terna presentada por la o el Gerente General, y sustituirlos; (Americanos, 2011)
15. Disponer el ejercicio de las acciones legales, según el caso, en contra de ex administradores de la Empresa Pública; y, (Americanos, 2011)
16. Las demás que le asigne esta Ley, su Reglamento General y la reglamentación interna de la empresa (Americanos, 2011).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La única fuente de conocimiento es
la experiencia"

Albert Einstein

3.1. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo cualitativa y cuantitativa:

3.1.1. Método inductivo

Permitió llevar a cabo la investigación de manera práctica y empleando procedimientos que ayudaron a alcanzar los objetivos planteados, porque por medio del mismo se pudo evaluar la gestión administrativa - operativa y su incidencia en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015.

3.1.2. Método deductivo

La utilización de este ayudó a evaluar de forma objetiva y minuciosa cada elemento que forma parte del estudio planteado, con la finalidad de obtener información importante mediante las entrevistas y encuestas a efectuarse al administrador, a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP y a los habitantes que integran el PEA de Quevedo.

3.1.3. Método analítico

Para analizar la información obtenida fue indispensable emplear medios informáticos que facilitaron al procesamiento de datos tanto los cualitativos como los cuantitativos, esto facilitó la interpretación de cada una de las preguntas realizadas, cuya finalidad fue concluir y recomendar en base a los objetivos planteados.

3.1.4. De observación

El empleo de este método fue para poder constatar el ambiente en el cual se desarrollan las actividades de las Unidades de Negocios de PRODEUTEQ-EP, lo

que permitió al investigador formarse una idea de cómo se efectúan las actividades diarias, ya que con ello se logró visualizar la información deseada.

3.1.5. Método estadístico

Este método permitió organizar, procesar y tabular la información alcanzada de las entrevistas y encuestas cuyo fin fue facilitar al investigador a obtener los datos esperados para resolver la problemática planteada.

3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Para poder alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación, la misma se desarrolló a través de parámetros establecidos que permitieron describir las características que contiene el tema de estudio que es la gestión administrativa - operativa y su incidencia en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015.

Para referir las características del tema planteado se indagó el problema y los sub-problemas que presenta la empresa en la actualidad, para de esta manera elaborar los objetivos, hipótesis y la justificación que describen porque se desarrolló esta investigación.

La información secundaria es indispensable por tal motivo se procedió a consultar todos los elementos que puedan ayudar en la investigación como: sustentos teóricos, legales y conceptuales los mismos que permitan al lector tener una mejor apreciación del tema investigado.

La utilización de técnicas, métodos y tipos de investigación ayudaron a cumplir los objetivos que propuestos para este trabajo investigativo, con el propósito de que el estudio realizado goce de credibilidad y pueda llamar la atención de la ciudadanía en general.

La entrevista y las encuestas fueron las técnicas que se emplearon tanto al Administrador empleados PRODEUTEQ-EP, y a la Población Económicamente Activa de la ciudad, cuyo propósito es obtener información necesaria. El desarrollo de esta investigación se centró en la gestión, administración, procedimientos internos, eficiencia y eficacia de la empresa.

Por medio de la información primaria que proporcionó la población que forma parte de este estudio, se logró desarrollar los objetivos planteados y diseñar un plan administrativo para mejorar la gestión administrativa - operativa de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015.

3.3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EMPÍRICA

La aplicación de la entrevista y encuestas ayudó a obtener la información que se requiere, luego de esto se procedió a procesar los resultados por medio de una clasificación y tabulación de los datos, para analizarlos adecuadamente y poder desarrollar la propuesta alternativa planteada en este estudio.

Para ejecutar la visita de observación a PRODEUTEQ-EP se utilizó un distintivo el mismo que contiene datos informativos del investigador, certificado para poder ingresar al área de estudio, tablero, hojas, lápices, lo que permitió al investigador obtener información valiosa con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos.

3.3.1. Selección y determinación de la muestra

3.3.1.1. Población

En esta investigación la población de estudio la conformaron el Administrador y empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP y a la Población Económicamente Activa de Quevedo.

CUADRO 1. Población a entrevistar y encuestar

COMPOSICIÓN	Universo objetivo	Muestra
Administrador (entrevista)	1	1
Empleados	39	39
Población Económicamente Activa de Quevedo	68368	382
TOTAL	68408	422

Fuente: Universidad Técnica Estatal de Quevedo e INEC

Elaborado por: Autora

3.3.1.2. Muestra

La muestra la conformaron el Administrador y los empleados de la empresa PRODEUTEQ–EP y por 382 habitantes que integran la Población Económicamente Activa de Quevedo.

La fórmula que se empleó fue la siguiente:

$$n = \frac{U_0 \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(U_0 - 1)e^2 + PQZ^2}$$

U₀ = Universo objetivo (68368)

n = Tamaño de la muestra

Q = Probabilidad de rechazo (50%)

P = Probabilidad de aceptación (50%)

Z = Nivel de confianza (95%) → 1,96

e = Margen de error (5%) → 0,05

$$n = \frac{68368 \cdot 0,50 \cdot 0,50 (1,96)^2}{(68368 - 1) (0,05)^2 + 0,50 \cdot 0,50 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{68368 * 0,50 * 0,50 (3,8416)}{68367 (0,0025) + 0,50 * 0,50 (3,8416)}$$

$$n = \frac{68368 * 0,9604}{68367 (0,0025) + 0,9604}$$

$$n = \frac{65.660,6272}{170,9175 + 0.9604}$$

$$n = \frac{65.660,6272}{171,8779}$$

n= 382 habitantes de la PEA del Cantón Quevedo a encuestar

3.3.2. Obtención de datos

3.3.2.1. Entrevista

La entrevista se efectuó al Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP, con el propósito de establecer cómo se maneja la gestión administrativa-operativa de la misma.

3.3.2.2. Encuesta

Las encuestas fueron realizadas a los empleados de PRODEUTEQ-EP y a la Población Económicamente Activa del Cantón Quevedo, con el propósito de conocer su apreciación acerca de la gestión administrativa - operativa que se desempeña las Unidades de Negocios de la empresa.

3.4. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Esta investigación para su desarrollo contó con la siguiente problemática: ¿Cómo la gestión administrativa - operativa incide en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015?, por medio de la cual se establecieron los objetivos general y específicos, hipótesis, justificación y los cambios esperados.

La fundamentación conceptual, teórica y legal, sustentan esta investigación debido a que en este parámetro se utilizó las investigaciones ejecutadas por otros autores de los que se puede tomar conocimientos que tengan que ver con la temática que se está desarrollando, esto implicó que se pudo recurrir a libros, documentos, tesis, revistas, artículos científicos, páginas web, revistas, etc. de importancia.

Esta investigación empleó los siguientes métodos: inductivo, deductivo, analítico y de observación los mismos que permitieron alcanzar los resultados que se esperan de la investigación.

La entrevista y la encuesta fueron las técnicas que se emplearon en esta investigación las mismas que se aplicaron al Administrador, empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP y a la Población Económicamente Activa del cantón Quevedo.

El desarrollo de esta investigación contó con los siguientes parámetros:

- ✓ Esta investigación se llevó a cabo en la empresa PRODEUTEQ-EP.
- ✓ Se escogió la población de estudio.
- ✓ Se tomó la muestra que se obtuvo del universo, dando como resultado 382 habitantes del PEA a encuestar, la entrevista se efectuó al Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP.

Toda la información que se obtuvo de la investigación que se realizó a la empresa PRODEUTEQ-EP, ayudó a evaluar la gestión administrativa-operativa que emplea

en la empresa, con la finalidad de diseñar un plan administrativo como propuesta alternativa.

3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El procedimiento que se utilizó para analizar los resultados que se obtuvieron en el desarrollo de la investigación luego de aplicar la entrevista y las encuestas tanto al Administrador y empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP, como a la Población Económicamente Activa de Quevedo, se realizó por medio de programas informáticos como: Word, Excel y PowerPoint 2013. La información obtenida se presenta a través de tablas y gráficos, los cuales fueron interpretados y explicados.

3.6. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo cualitativa y cuantitativa, porque la población involucrada facilitó la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos, este estudio también se basó en el análisis bibliográfico, la cual consistió en describir los principales conceptos y definiciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN A LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

“La administración consiste esencialmente en cambiar el punto de apoyo de la palanca, y la clave de la administración efectiva es la delegación”

Stephen Covey

4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS

4.1.1. Hipótesis de investigación

La gestión administrativa - operativa incide positivamente en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015.

4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS

4.2.1. Análisis situacional de la gestión administrativa – operativa que se desarrolla en la empresa PRODEUTEQ-EP

4.2.1.1. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP

Pregunta 1. ¿En qué Unidad de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP usted labora?

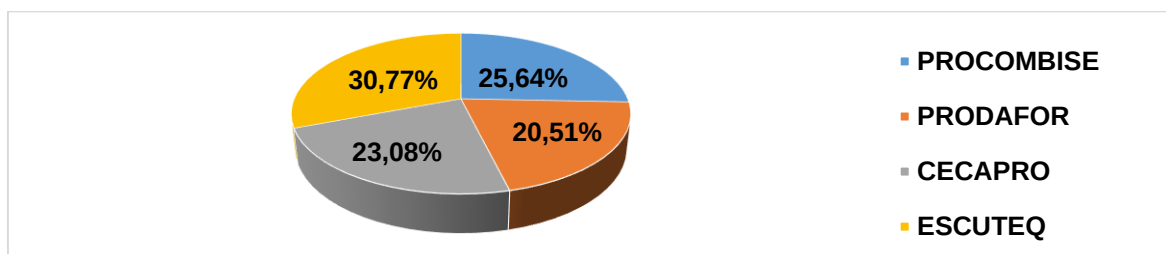
Cuadro 2. Unidad de Negocios en la que labora

Opciones	Total	Porcentaje
PROCOMBISE	10	25,64%
PRODAFOR	8	20,51%
CECAPRO	9	23,08%
ESCUTEQ	12	30,77%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 1. Unidad de Negocios en la que labora



Interpretación:

El 30,77% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, trabajan en la Unidad de Negocios ESCUTEQ, un 25,64% labora en PROCOMBISE, otro

23,08% ejerce su labor en CECAPRO, mientras que otro 20,51% trabaja en PRODAFOR. De acuerdo a los resultados de la encuesta la Unidad de Negocios que más empleados demanda es ESCUTEQ, debido a que está área se dedica a la capacitación de choferes profesionales ofertando licencia tipo C y D.

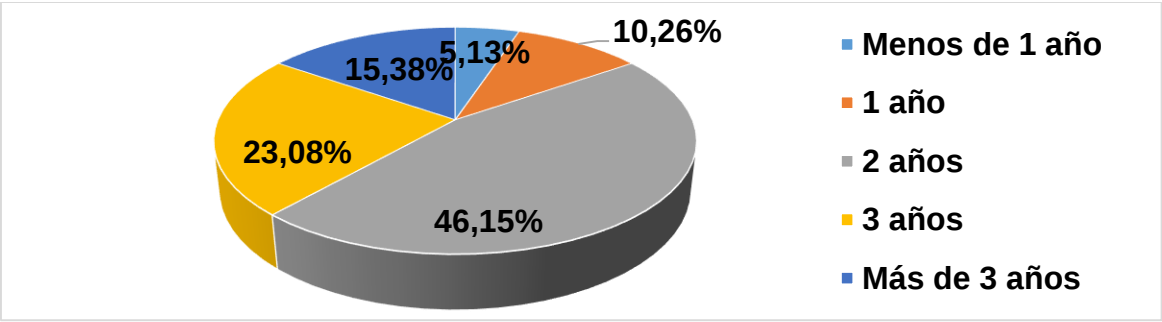
Pregunta 2. ¿Desde qué tiempo viene laborando en la empresa?

Cuadro 3. Tiempo que lleva laborando en la empresa

Opciones	Total	Porcentaje
Menos de 1 año	2	5,13%
1 año	4	10,26%
2 años	18	46,15%
3 años	9	23,08%
Más de 3 años	6	15,38%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP
Elaborado por: Autora

Gráfico 2. Tiempo que lleva laborando en la empresa



Interpretación:

El 46,15% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP tienen dos años desempeñando sus labores, un 23,08% lleva tres años, otro 15,38% más de tres años, mientras que otro 10,26% manifestó que tienen un año, y el 5,13% menos de un año.

Pregunta 3. ¿Existe un buen trato por parte de los jefes inmediatos hacia los empleados?

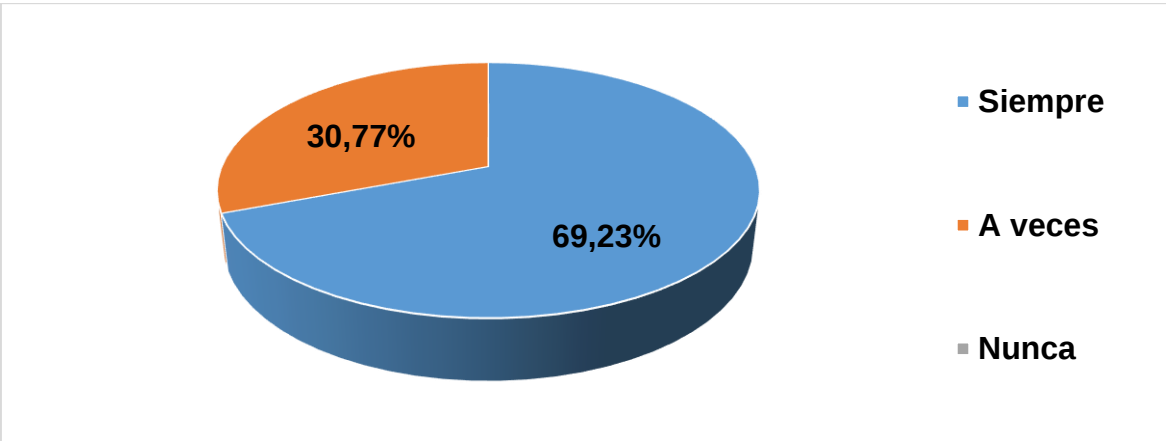
Cuadro 4. Trato del jefe a los empleados

Opciones	Total	Porcentaje
Siempre	27	69,23%
A veces	12	30,77%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 3. Trato del jefe a los empleados



Interpretación:

El 69,23% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, manifestaron que el trato que reciben por parte de su jefe inmediato siempre es bueno, un 30,77% respondió que a veces es bueno. El mayor porcentaje de los empleados que fueron encuestados en esta investigación mencionaron que reciben un buen trato por parte de sus jefes inmediatos, esto es positivo para la empresa porque al existir la armonía y un buen ambiente en el lugar de trabajo permite desarrollar las actividades asignadas con normalidad y esto contribuye a lograr los objetivos.

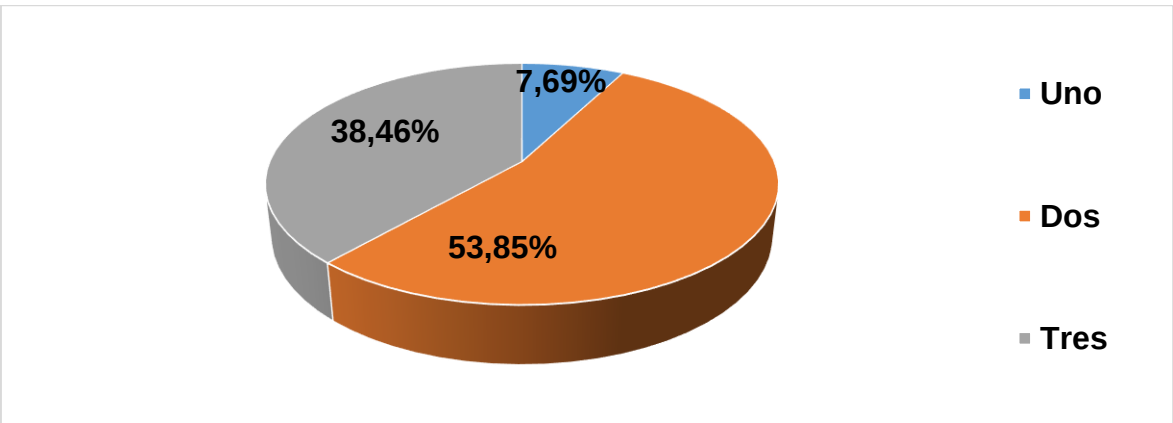
Pregunta 4. Señale la opción que considera correcta ¿Cómo califica a la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP, en donde 1 es baja, 2 es medianamente satisfactoria y 3 es altamente satisfactoria?

Cuadro 5. Calificación a la gestión administrativa de la empresa

Opciones	Total	Porcentaje
Uno	3	7,69%
Dos	21	53,85%
Tres	15	38,46%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP
Elaborado por: Autora

Gráfico 4. Calificación a la gestión administrativa de la empresa



Interpretación:

El 53,85% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, califican la gestión administrativa como medianamente satisfactoria debido a que consideran que aún faltan muchas cosas por mejorar aunque las mismas no fueron especificadas al momento de la encuesta, un 38,46% la califica de altamente satisfactoria, mientras que otro 7,69% piensa que es mala. Esto demuestra que aún falta mucho por mejorar para lograr que la gestión administrativa de la empresa sea altamente satisfactoria.

Pregunta 5. ¿A su criterio cuál es el porcentaje de cumplimiento de los procedimientos y reglamentos internos?

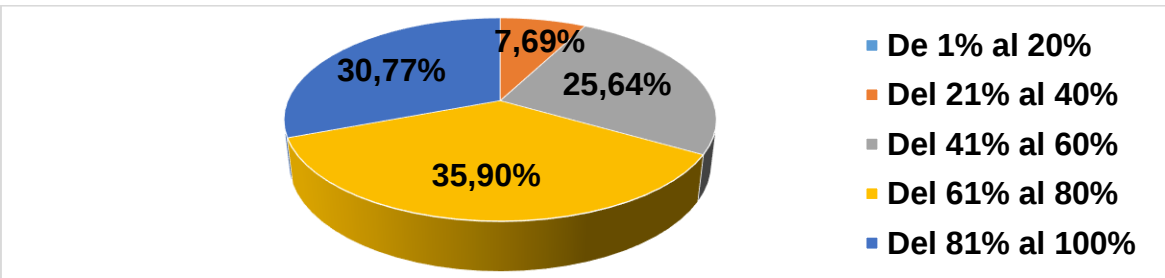
Cuadro 6. Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos y reglamentos internos

Opciones	Total	Porcentaje
De 1% al 20%	0	0,00%
Del 21% al 40%	3	7,69%
Del 41% al 60%	10	25,64%
Del 61% al 80%	14	35,90%
Del 81% al 100%	12	30,77%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 5. Porcentaje de cumplimiento de los procedimientos y reglamentos internos



Interpretación:

El 35,90% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, piensan que el porcentaje de cumplimiento de los procedimientos y controles internos en la empresa está por 61 al 81%, un 30,77% cree que se cumple en entre el 81 al 100%, otro 25,64% asegura que se cumple alrededor del 41 al 60%, mientras que un 7,69% restante manifestó que el cumplimiento de los procedimientos y controles internos se da entre un 21 al 40%. Aquí se puede observar que la gran mayoría de los empleados no cree que se esté cumpliendo a cabalidad con los procedimientos y controles internos que existe en la empresa, lo cual tiene influencia en el desarrollo de las actividades, por lo que el Administrador debe poner énfasis en este aspecto para de esta manera poder cumplir los objetivos planteados.

Pregunta 6. ¿Cada qué tiempo la empresa planifica las actividades?

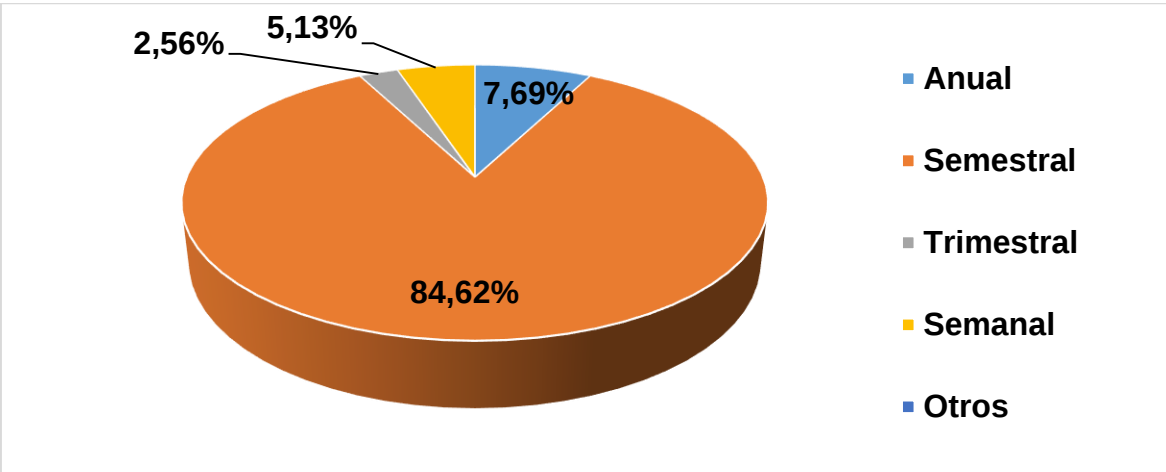
Cuadro 7. Planificación de actividades

Opciones	Total	Porcentaje
Anual	3	7,69%
Semestral	33	84,62%
Trimestral	1	2,56%
Semanal	2	5,13%
Otros	0	0,00%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 6. Planificación de actividades



Interpretación:

El 84,62% de los empleados que laboran en PRODEUTEQ-EP, aseguraron que la empresa planifica sus actividades cada seis meses, un 7,69% respondió que esto se lleva a cabo anualmente, otro 2,56% manifestó que se realiza cada trimestre, así mismos otro 5.13% piensa que es de manera semanal. Esto demuestra que un 15,38% de los empleados no están seguros sobre cada que tiempo se realizan las planificaciones de las actividades en la empresa, por lo que la administración debe mejorar este aspecto.

Pregunta 7. ¿Usted realiza reportes de las actividades que le son asignadas?

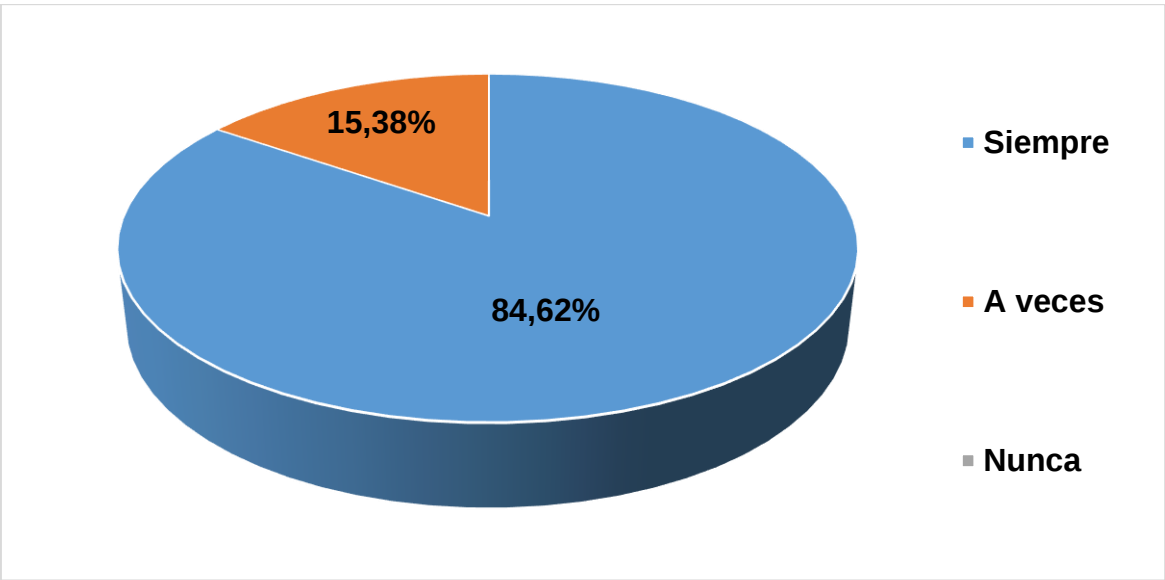
Cuadro 8. Reportes de las actividades

Opciones	Total	Porcentaje
Siempre	33	84,62%
A veces	6	15,38%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 7. Reportes de las actividades



Interpretación:

El 84,62% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, aseguraron que ellos siempre realizan reportes sobre las actividades que les son asignadas, mientras que un 15,38% aseguró que sólo a veces. Esto demuestra que no se está cumpliendo a cabalidad la entrega de reportes sobre el cumplimiento de las actividades que se encomiendan a los empleados.

Pregunta 8. ¿Las actividades que usted realiza son supervisadas con frecuencia?

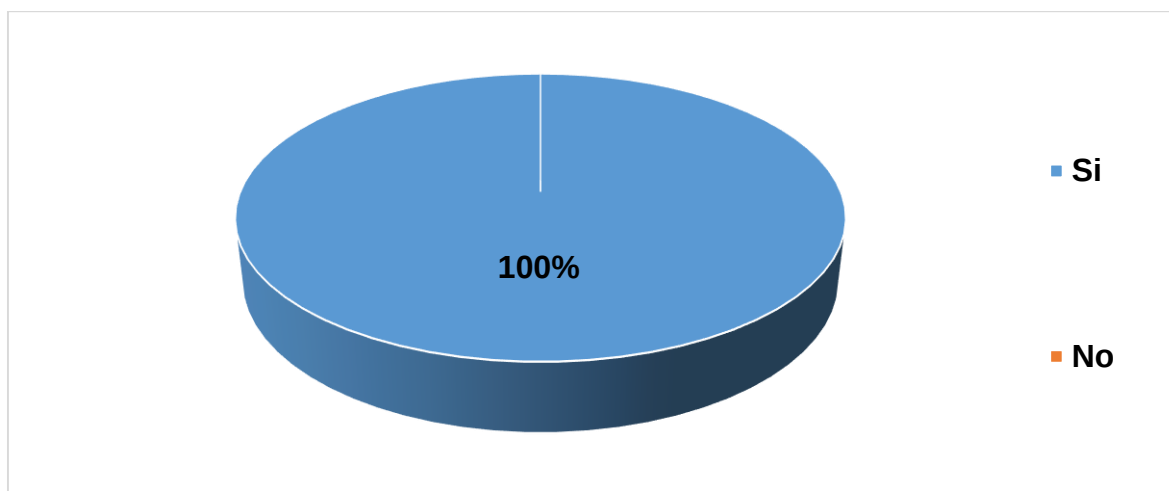
Cuadro 9. Supervisión de actividades

Opciones	Total	Porcentaje
Si	39	100%
No	0	0,00%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 8. Supervisión de actividades



Interpretación:

El 100% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, aseguraron que las actividades que ellos realizan son supervisadas con frecuencia.

Lo que pone de manifiesto que en la empresa se controla constantemente el desarrollo de las actividades que ejecutan los empleados lo que permitirá a la empresa alcanzar los objetivos propuestos.

Pregunta 9. ¿Cuántas capacitaciones usted ha recibido en el año?

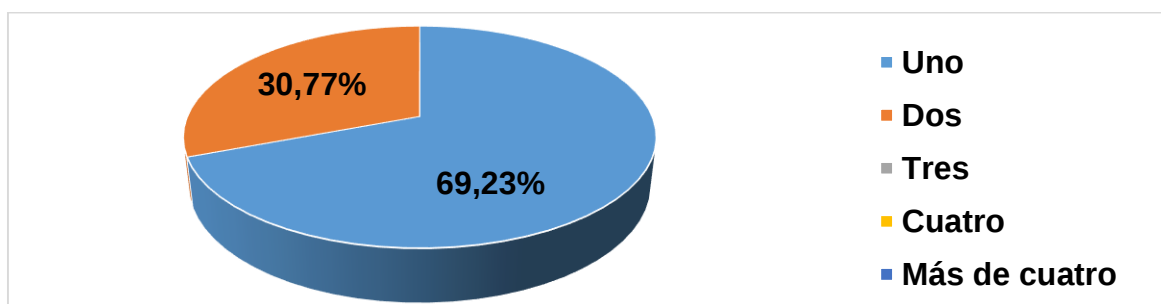
Cuadro 10. Capacitaciones al año

Opciones	Total	Porcentaje
Uno	27	69,23%
Dos	12	30,77%
Tres	0	0,00%
Cuatro	0	0,00%
Más de cuatro	0	0,00%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 9. Capacitaciones al año



Interpretación:

El 69,23% de los empleados que laboran en PRODEUTEQ-EP, respondieron que una vez al año son capacitados por parte de la empresa, mientras que otro 30,77% aseguró que las capacitaciones se realizan dos veces al año.

Esto demuestra que la empresa no está capacitando idóneamente a su fuerza laboral por lo que la administración debería enfocarse en este aspecto, porque la falta de capacitación de los empleados los hace menos competitivos y no permite que estén capacitados, lo que finalmente termina influyendo en la consecución de los objetivos propuestos.

Pregunta 10. ¿Usted cree que las capacitaciones que recibe actualmente son suficientes?

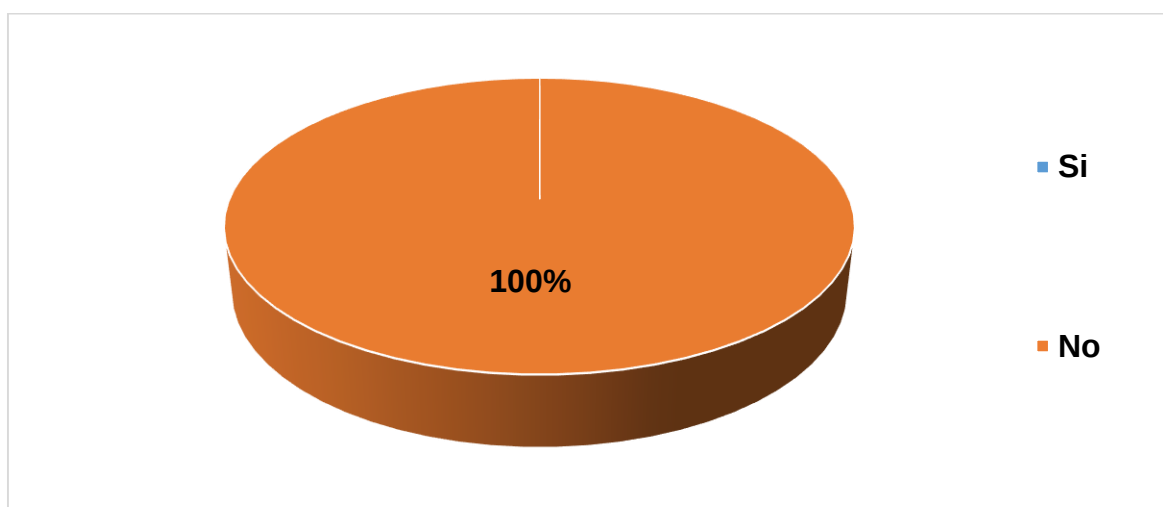
Cuadro 11. Las capacitaciones que recibe son suficientes

Opciones	Total	Porcentaje
Si	0	0,00%
No	39	100%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 10. Las capacitaciones que recibe son suficientes



Interpretación:

El 100% de los empleados que laboran en PRODEUTEQ-EP, piensan que las capacitaciones que reciben actualmente por parte de la empresa no son suficientes.

El capacitar a la fuerza laboral de una empresa es muy importante, porque de cuan capacitados estén sus empleados depende el éxito de la empresa, lo cual ayudará a la empresa a ser más competitiva.

Pregunta 11. ¿En qué condiciones están las instalaciones de la empresa para que usted desempeñe sus funciones adecuadamente?

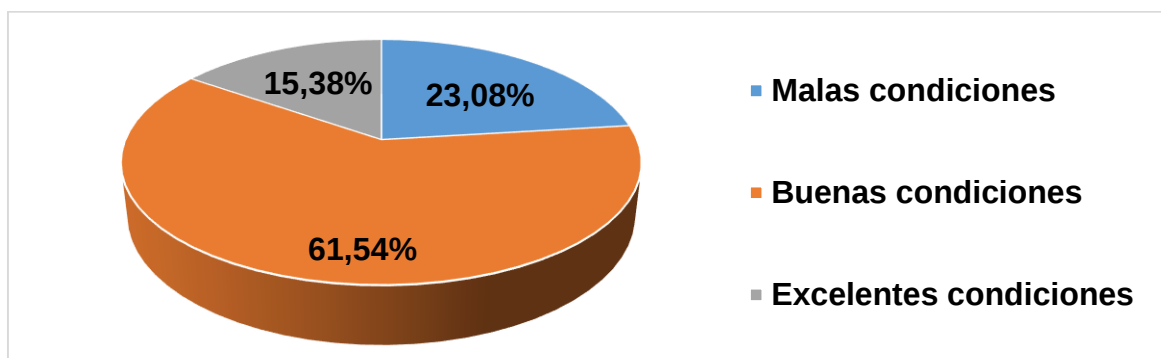
Cuadro 12. Instalaciones de la empresa

Opciones	Total	Porcentaje
Malas condiciones	9	23,08%
Buenas condiciones	24	61,54%
Excelentes condiciones	6	15,38%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 11. Instalaciones de la empresa



Interpretación:

El 61,54% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, aseguraron que las instalaciones con las que cuentan para poder desarrollar su trabajo están en buenas condiciones, un 23,08% manifestó que se encuentran en malas condiciones, y otro 15,38% respondió están en excelentes condiciones.

De cómo estén las instalaciones depende el desempeño laboral de sus empleados y por lo que los resultados de esta investigación demuestran, las instalaciones de la empresa PRODEUTEQ-EP están en buenas condiciones según lo manifestaron sus empleados.

Pregunta 12. ¿Existe facilidad de comunicación en la empresa?

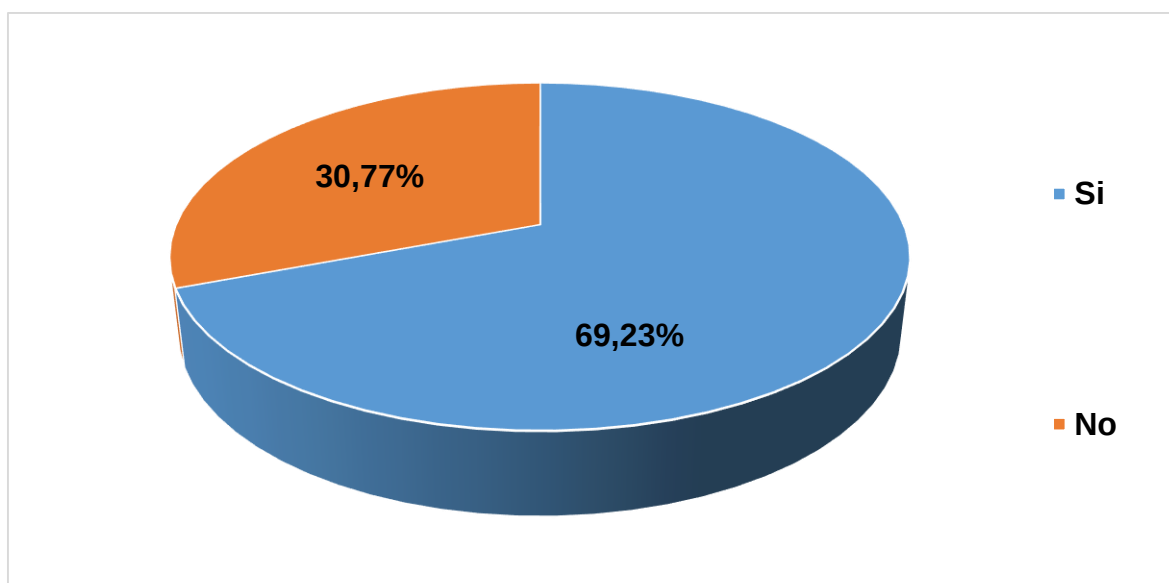
Cuadro 13. Comunicación en la empresa

Opciones	Total	Porcentaje
Si	27	69,23%
No	12	30,77%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 12. Comunicación en la empresa



Interpretación:

El 69,23% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, manifestó que en sí existe una buena comunicación entre los empleados y sus jefes, un 30,77% aseguró que no.

Pregunta 13. ¿El administrador realiza habitualmente recorridos a las instalaciones de la empresa?

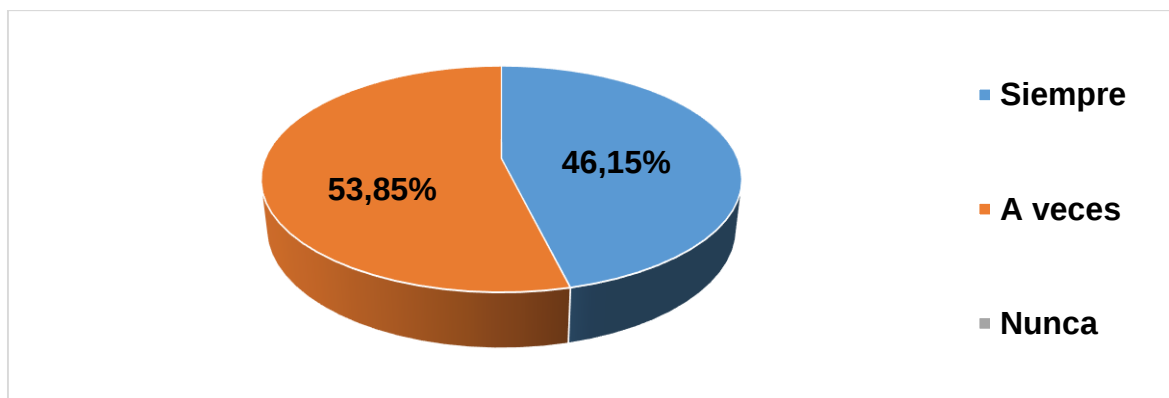
Cuadro 14. Recorridos en la empresa por parte del administrador

Opciones	Total	Porcentaje
Siempre	18	46,15%
A veces	21	53,85%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 13. Recorridos en la empresa por parte del administrador



Interpretación:

El 53,85% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, respondieron que el administrador a veces realiza recorridos a las instalaciones, mientras que el 46,15% manifestó que a veces.

Un administrador debe realizar recorridos permanentes para verificar como están funcionando las instalaciones de la empresa que está a su cargo y como se está realizando el trabajo en la misma, por lo que el administrador de PRODEUTEQ-EP debe estar en constante verificación de todos los procesos que se desarrollan en su empresa, para sí verificar si se cumple o no con las planificaciones que ha realizado.

Pregunta 14. ¿El administrador atiende con normalidad los requerimientos de los empleados?

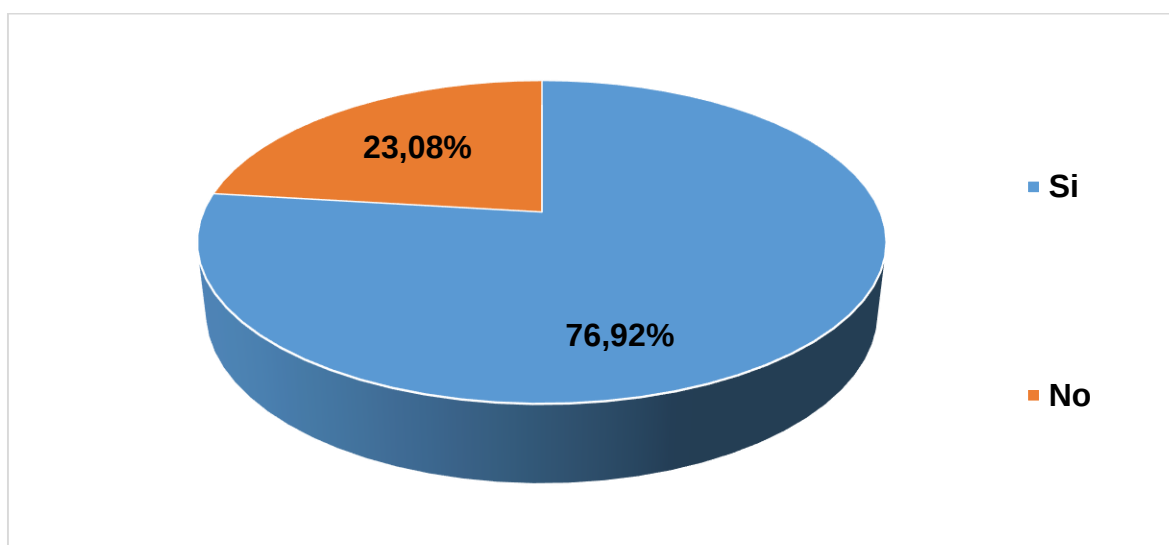
Cuadro 15. Atención a los requerimientos de los empleados

Opciones	Total	Porcentaje
Si	30	76,92%
No	9	23,08%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 14. Atención a los requerimientos de los empleados



Interpretación:

El 76,92% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, aseguraron que el administrador sí atiende con normalidad los requerimientos que ellos tienen, mientras que un 23,08% manifestó que no.

Esto habla bien del administrador de la empresa porque atender los requerimientos de los empleados crea un ambiente de confianza entre el jefe y sus subordinados.

Pregunta 15. ¿La empresa informa a los empleados acerca de las decisiones administrativas que se toma para mejorar las actividades internas?

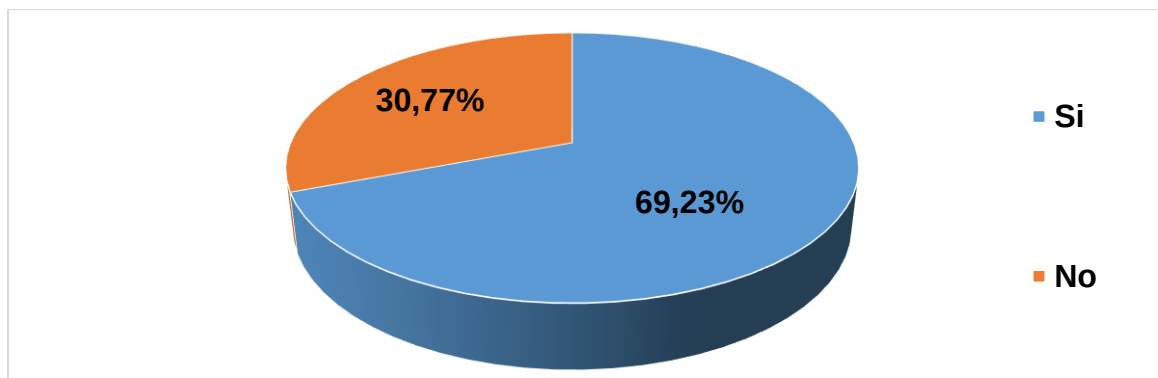
Cuadro 16. Informe a los empleados sobre las decisiones administrativas

Opciones	Total	Porcentaje
Si	27	69,23%
No	12	30,77%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 15. Informe a los empleados sobre las decisiones administrativas



Interpretación:

El 69,23% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, manifestaron que si informa a los empleados acerca de las decisiones administrativas que se toma para mejorar las actividades internas, mientras que un 30,77% aseguró que no.

Esto demuestra que en la empresa si informa de las decisiones administrativas que se toman para mejorar el desarrollo de las actividades a sus empleados, esto es bueno para el crecimiento de la empresa porque de esta manera los empleados saben hacia dónde quiere llegar PRODEUTEQ-EP.

Pregunta 16. ¿Existe un sistema de evaluación de desempeño laboral en la empresa?

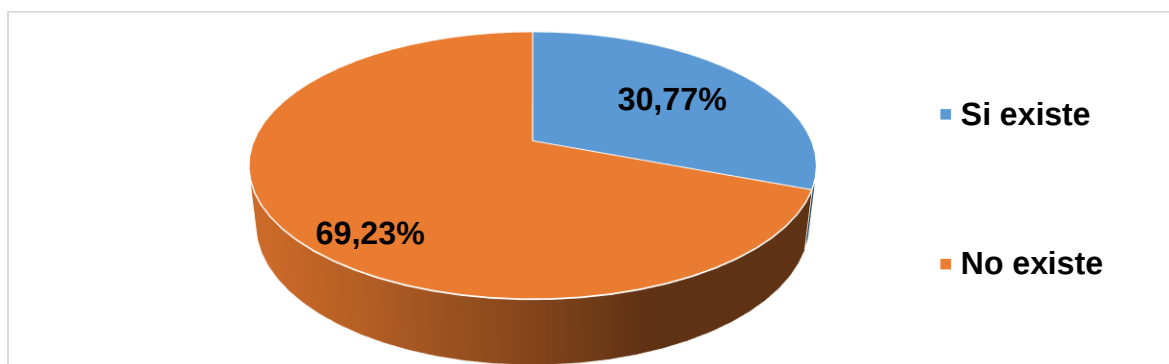
Cuadro 17. Evaluación del desempeño laboral

Opciones	Total	Porcentaje
Si existe	12	30,77%
No existe	27	69,23%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajadores de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Gráfico 16. Evaluación del desempeño laboral



Interpretación:

El 69,23% de los empleados que laboran en la empresa PRODEUTEQ-EP, manifestaron que no existe un sistema que evalúe el desempeño laboral de los empleados, mientras que un 30,77% respondió que sí.

Toda empresa debe contar con un sistema de valuación sobre el desempeño laboral de sus empleados, por lo que la administración de PRODEUTEQ-EP debe contar con uno, para de este modo conocer el desempeño de quienes trabajan en ella y saber si es competente o no, para verifca si se cumple con los objetivos planteados o no.

4.2.1.2. Encuesta dirigida a la Población Económicamente Activa del Cantón Quevedo

Pregunta 1. ¿Usted conoce los servicios que ofrece la empresa PRODEUTEQ-EP?

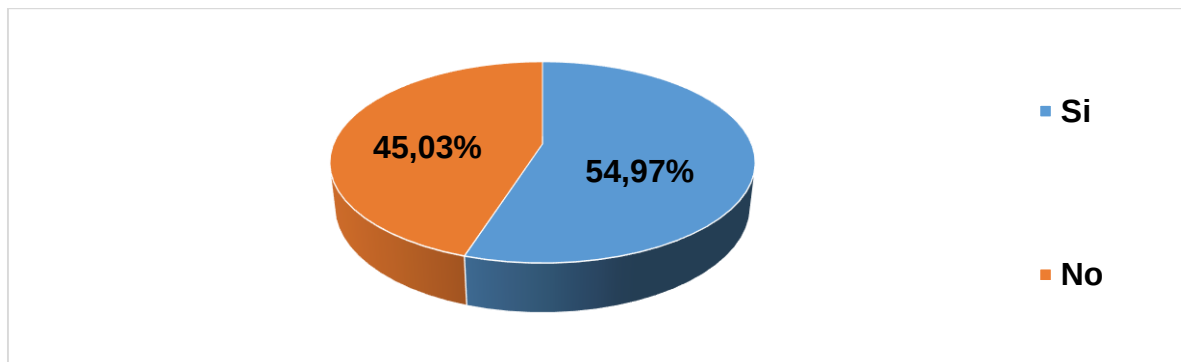
Cuadro 18. Conoce los servicios ofertados por la empresa PRODEUTEQ-EP

Opciones	Total	Porcentaje
Si	210	54,97%
No	172	45,03%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 17. Conoce los servicios ofertados por la empresa PRODEUTEQ-EP



Interpretación:

De acuerdo a la opinión de la Población Económicamente Activa que fue encuestada en esta investigación, el 54,97% de ellos conoce los servicios que ofrece la empresa PRODEUTEQ-EP, mientras que un 45,03% aseguró que no. Esto demuestra que existe un porcentaje considerable de la población que no tiene conocimiento de la existencia de esta empresa por lo que se debe promocionar los servicios que ofrece la misma, para poder disminuir este porcentaje de desconocimiento.

Pregunta 2. ¿Ha contado en ocasiones anteriores o se encuentra actualmente adquiriendo productos o servicios de la empresa PRODEUTEQ-EP?

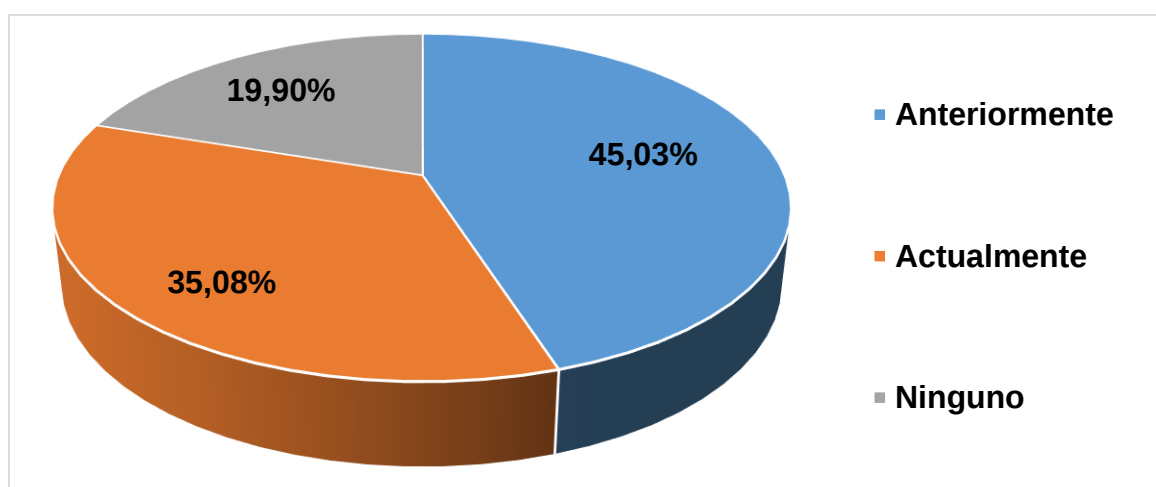
Cuadro 19. Adquisición de servicios de la empresa PRODEUTEQ-EP

Opciones	Total	Porcentaje
Anteriormente	172	45,03%
Actualmente	134	35,08%
Ninguno	76	19,90%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 18. Adquisición de servicios de la empresa PRODEUTEQ-EP



Interpretación:

El 45,03% de la Población Económicamente Activa que fue encuestada en esta investigación, respondieron que ellos anteriormente han contratado o adquirido algún bien o servicio ofertado por PRODEUTEQ-EP, un 35,08% actualmente está adquiriendo los servicios o bienes, mientras que el 19,90% aseguró que nunca han contratado o adquirido algo de esta empresa.

Pregunta 3. Si respondió afirmativamente a la anterior pregunta ¿Qué tipo de servicio ha recibido usted o algún miembro de su familia de la empresa PRODEUTEQ-EP?

Cuadro 20. Tipo de servicio que adquirió

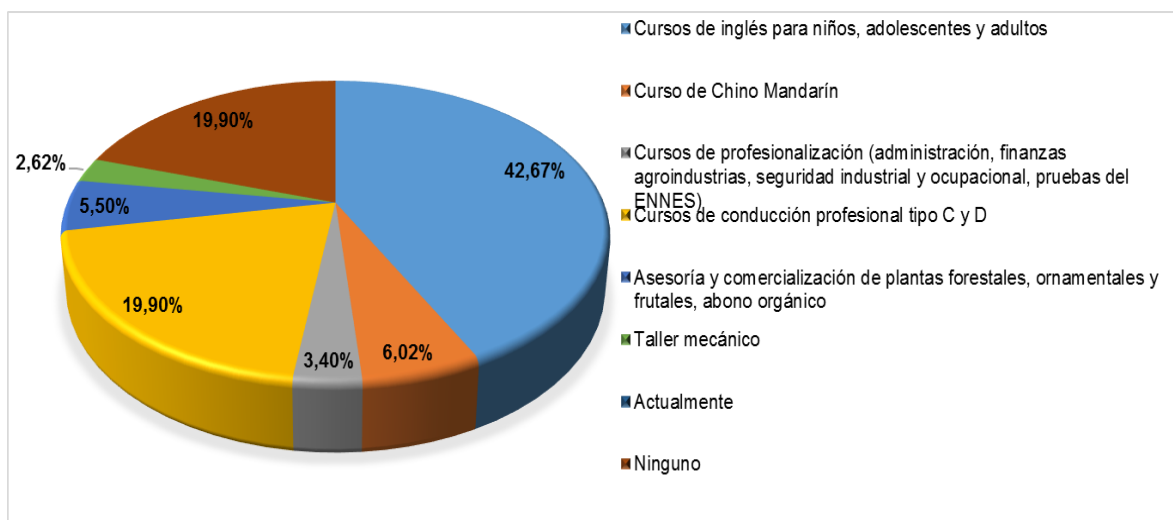
Opciones	Total	Porcentaje
Cursos de inglés para niños, adolescentes y adultos	163	42,67%
Curso de Chino Mandarín	23	6,02%
Cursos de profesionalización (administración, finanzas agroindustrias, seguridad industrial y ocupacional, pruebas del ENNES)	13	3,40%

Cursos de conducción profesional tipo C y D	76	19,90%
Asesoría y comercialización de plantas forestales, ornamentales y frutales, abono orgánico	21	5,50%
Taller mecánico	10	2,62%
Actualmente	0	0,00%
Ninguno	76	19,90%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 19. Tipo de servicio que adquirió



Interpretación:

El 42,67% de la Población Económicamente Activa encuestada en esta investigación, respondieron que el tipo de servicio que han recibido por parte de la empresa PRODEUTEQ-EP es el de los cursos de inglés, un 19,90% aseguró que los cursos de conducción profesional tipo C y D, otro 6,02% mencionó que los cursos de Chino Mandarín, un 5,50% asesoría y comercialización de plantas forestales, ornamentales y frutales, abono orgánico, el 3,40% cursos de profesionalización del ENNES, otro 2,62% taller mecánico, y el 19,90% no ha adquirido ningún tipo de servicio.

Pregunta 4. ¿La empresa le proporcionó información suficiente antes de adquirir un producto o servicio?

Cuadro 21. Información para la adquisición de un servicio

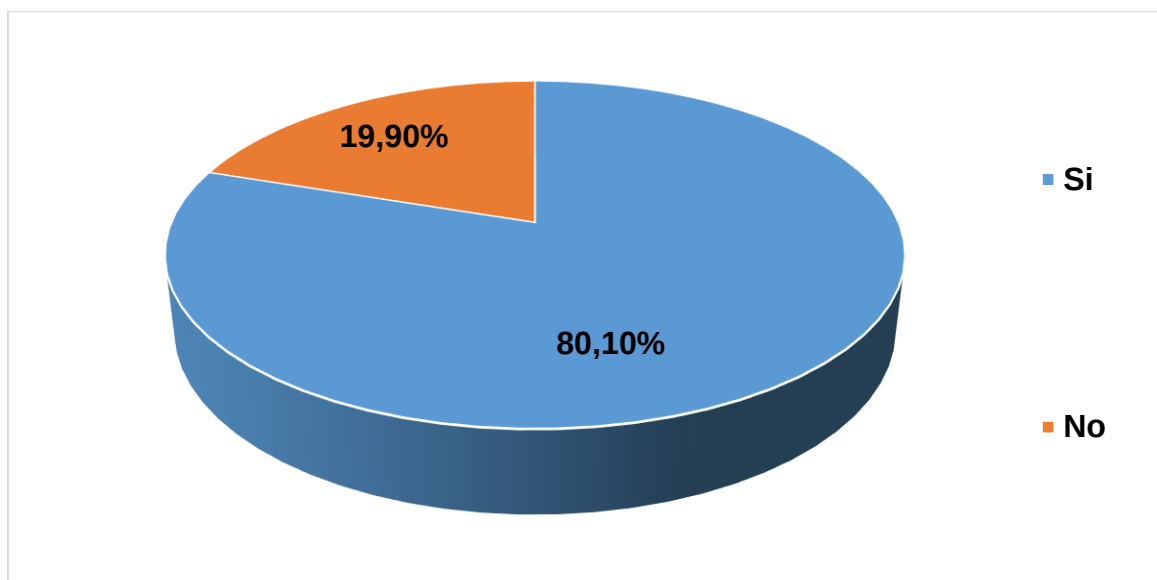
Opciones	Total	Porcentaje
Si	306	80,10%

No	76	19,90%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 20. Información para la adquisición de un servicio



Interpretación:

El 80,10% de la Población Económicamente Activa encuestada en esta investigación, respondió que la empresa PRODEUTEQ-EP sí le proporcionó información suficiente antes de la adquisición de un producto o servicio, mientras que un 19,90 manifestó que nunca han solicitado a adquirido ningún bien o servicio. Esto demuestra que la empresa está comprometida en brindar un servicio o bien de calidad hacia sus consumidores.

Pregunta 5. ¿Cómo califica usted la calidad de los productos adquiridos en la empresa PRODEUTEQ-EP?

Cuadro 22. Calificación de la calidad de los productos adquiridos

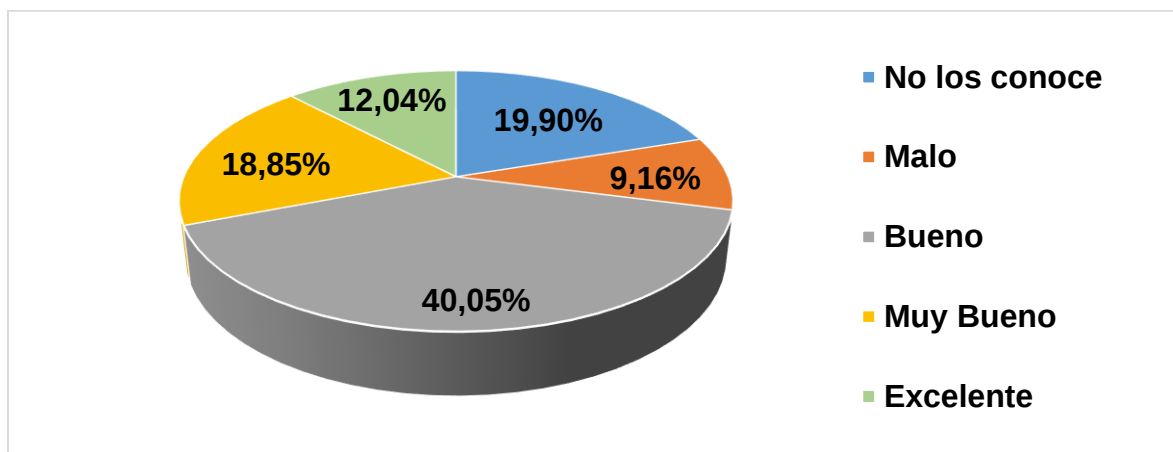
Opciones	Total	Porcentaje
No los conoce	76	19,90%
Malo	35	9,16%

Bueno	153	40,05%
Muy Bueno	72	18,85%
Excelente	46	12,04%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 21. Calificación de la calidad de los productos adquiridos



Interpretación:

El 40,05% de la Población Económicamente Activa encuestada en esta investigación, califica la calidad de los productos y servicios que han adquirido en la empresa PRODEUTEQ-EP como buenos, un 18,85% piensan que son muy buenos, otro 12,04% los califica con excelentes, mientras que un 9,16% cree que son malos, y otro 19,90% asegura que no los conoce. Esto demuestra que los productos o servicios que ofrece la empresa tienen una buena apreciación por parte de las personas que los han adquirido.

Pregunta 6. ¿Los servicios que usted recibe o recibió de la empresa PRODEUTEQ-EP satisfacen sus requerimientos?

Cuadro 23. Satisfacción por los servicios adquiridos

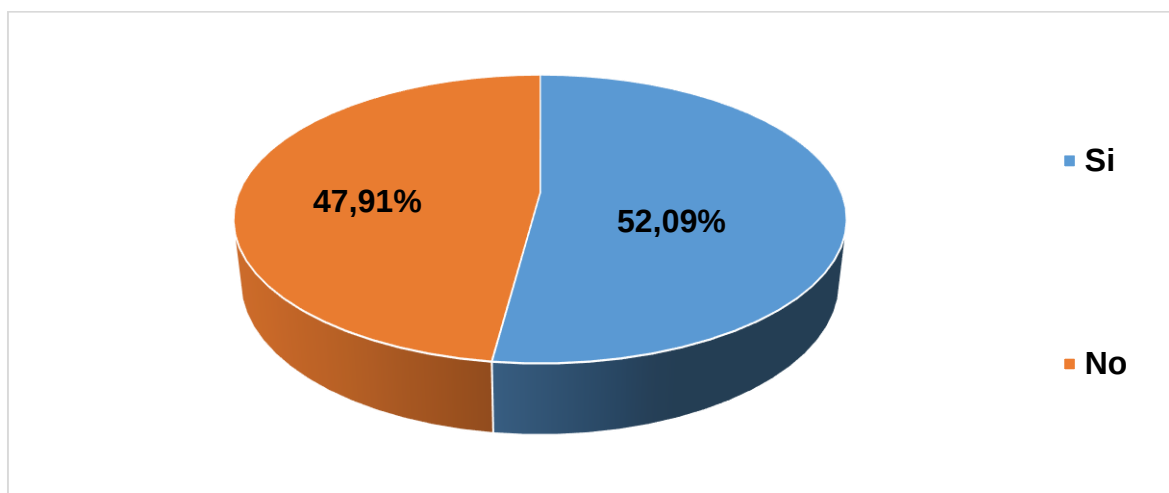
Opciones	Total	Porcentaje
Si	199	52,09%

No	183	47,91%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 22. Satisfacción por los servicios adquiridos



Interpretación:

El 52,09% de la Población Económicamente Activa encuestada en esta investigación, manifestaron que los servicios o productos que reciben o han recibido por parte de PRODEUTEQ-EP satisfacen sus requerimientos, mientras que otro 47,91% respondió que no. Existe un buen porcentaje de la población encuestada que ha adquirido un producto o servicio en la empresa no se encuentra satisfecho por lo que la Administración de la empresa debe poner énfasis en la calidad de los productos o servicios que oferta.

Pregunta 7. ¿A través de qué medio de comunicación usted se informó de los servicios y productos de la empresa?

Cuadro 24. Medio de comunicación por el cual conoció de los servicios de la empresa

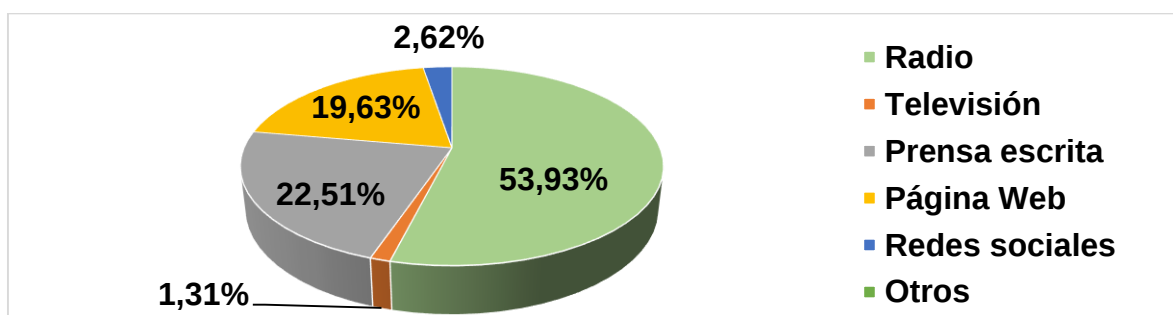
Opciones	Total	Porcentaje
----------	-------	------------

Radio	206	53,93%
Televisión	5	1,31%
Prensa escrita	86	22,51%
Página Web	75	19,63%
Redes sociales	10	2,62%
Otros	0	0,00%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 23. Medio de comunicación por el cual conoció de los servicios de la empresa



Interpretación:

El 53,93% de la Población Económicamente Activa encuestada en esta investigación, manifestó que ellos se enteraron de los servicios que ofrece PRODEUTEQ-EP a través de la radio, un 22,51% por medio de la prensa escrita, otro 19,63% mediante la página Web de la empresa, un 2,62% en las redes sociales, mientras que otro 1,31% en televisión. Para dar a conocer los productos o servicios que la empresa ofrece, esta debe explotar todos los medios de comunicación existentes porque esto permitirá promocionarse y darse a conocer.

Pregunta 8. ¿Usted volvería a adquirir los productos y servicios de la empresa?

Cuadro 25. Adquisición de productos y servicios de la empresa

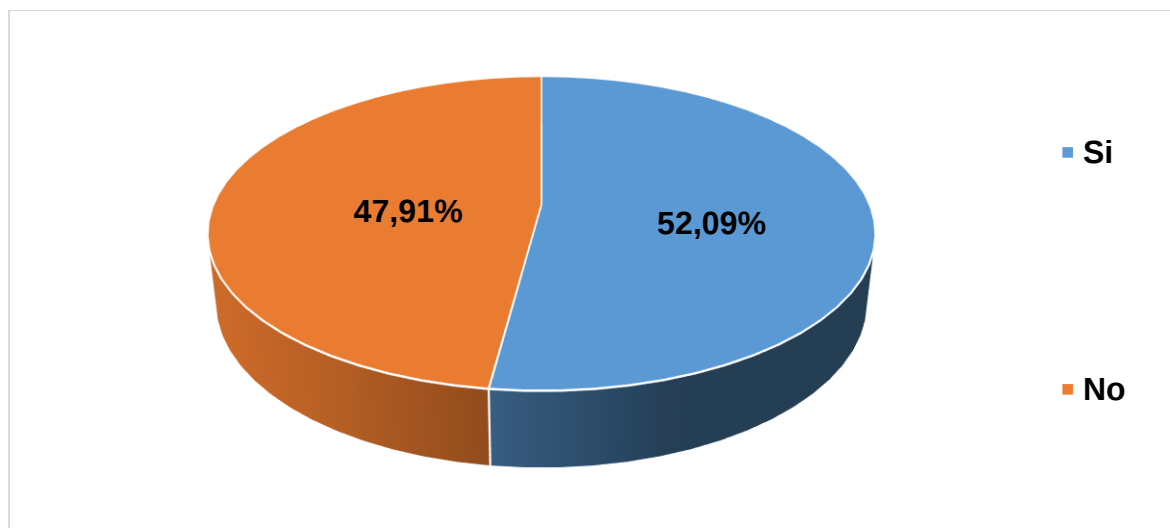
Opciones	Total	Porcentaje
Si	199	52,09%
No	183	47,91%

TOTAL	382	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 24. Adquisición de productos y servicios de la empresa



Interpretación:

El 52,09% de la Población Económicamente Activa encuestada en esta investigación, aseguró que ellos sí volverían a adquirir los productos o servicios que ofrece la empresa PRODEUTEQ-EP, debido a que los consideran productos de buena calidad, mientras que otro 47,91% respondió que no. La empresa tiene que poner énfasis para poder conquistar esta parte del mercado que todavía le falta por conseguir, a través de estrategias y planes que le permitan llegar a ese mercado insatisfecho.

Pregunta 9. ¿Qué aspectos positivos usted rescata de la empresa?

Cuadro 26. Aspectos positivos

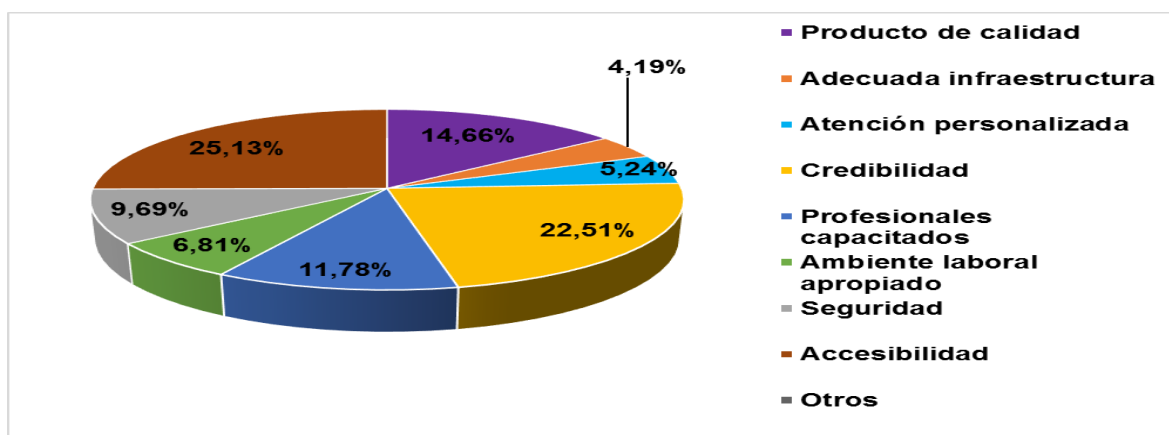
Opciones	Total	Porcentaje
Producto de calidad	56	14,66%
Adecuada infraestructura	16	4,19%
Atención personalizada	20	5,24%
Credibilidad	86	22,51%

Profesionales capacitados	45	11,78%
Ambiente laboral apropiado	26	6,81%
Seguridad	37	9,69%
Accesibilidad	96	25,13%
Otros	0	0,00%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 25. Aspectos positivos



Interpretación:

El 25,13% de la Población Económicamente Activa encuestada en esta investigación, rescata de la empresa la accesibilidad que existe, un 22,51% la credibilidad con la que cuenta la empresa, otro 14,66% la calidad de los productos, el 11,78% la capacidad de los profesionales con los que cuenta, un 9,69% la seguridad que disponen, otro 6,81% el ambiente laboral que existe, un 5,24% la atención personalizada, y un 4,19% su adecuada infraestructura.

Pregunta 10. A su criterio ¿Qué aspectos debe mejorar la empresa?

Cuadro 27. Aspectos que debe mejorar la empresa

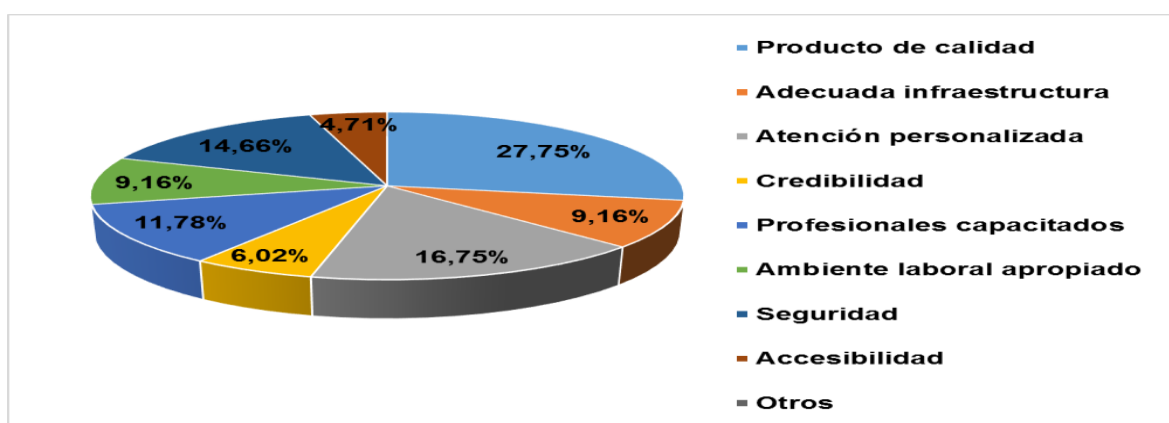
Opciones	Total	Porcentaje
Producto de calidad	106	27,75%
Adecuada infraestructura	35	9,16%
Atención personalizada	64	16,75%
Credibilidad	23	6,02%

Profesionales capacitados	45	11,78%
Ambiente laboral apropiado	35	9,16%
Seguridad	56	14,66%
Accesibilidad	18	4,71%
Otros	0	0,00%
TOTAL	382	100%

Fuente: Población Económicamente Activa

Elaborado por: Autora

Gráfico 26. Aspectos que debe mejorar la empresa



Interpretación:

El 27,75% de la Población Económicamente Activa encuestada en esta investigación, considera que uno de los aspectos que debe mejorar la empresa PRODEUTEQ-EP es la calidad de sus productos, un 16,75% la atención personalizada, otro 14,66% la seguridad, mientras que otro 11,78% los profesionales capacitados, el 9,16% su ambiente laboral, de igual manera otro 9,16% su infraestructura, un 6,02% la credibilidad de la empresa, y el 4,71% la accesibilidad.

4.2.1.3. Entrevista dirigida al Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP

Pregunta 1. ¿Qué tiempo tiene usted al frente de la empresa PRODEUTEQ-EP?

R.- De acuerdo con lo manifestado por el Administrador de PRODEUTEQ-EP, el tiempo que tiene al frente de la empresa es tres años.

Análisis

El desarrollo y el crecimiento de PRODEUTEQ-EP ha dependido mucho de la estabilidad del Administrador en el mismo puesto, puesto que tiene visión empresarial para encaminar a la empresa hacia las metas deseadas.

Pregunta 2. ¿Actualmente cómo se encuentra la empresa?

R.- En la actualidad PRODEUTEQ-EP se encuentra trabajando con normalidad y en constante crecimiento así lo manifestó el Administrador de la empresa.

Análisis

El crecimiento de la empresa se debe a la gestión del Administrador, del Gerente General y del apoyo mutuo entre funcionarios de las políticas, reglamentos internos y demás normativas que ayudan a la PRODEUTEQ-EP se mantenga estable en el mercado.

Pregunta 3. ¿Qué tipo de estrategias administrativas emplea la empresa para dirigir adecuadamente las actividades?

R.- Para poder dirigir adecuadamente las actividades que se desarrollan en la empresa PRODEUTEQ-EP se emplean estrategias administrativas organizacionales, estructurales y de gestión para de esta manera poder lograr los objetivos planteados.

Análisis

Las estrategias administrativas organizacionales se caracterizan por dar cumplimiento efectivo a cada una de las actividades propuestas para alcanzar los objetivos establecidos, siguiendo manuales y respetando el orden jerárquico.

Pregunta 4. ¿Qué estrategias comerciales está empleando la empresa para atraer nuevos clientes?

R.- Para poder atraer nuevos cliente y ampliar su mercado PRODEUTEQ-EP está empleando estrategias comerciales como: innovar los productos que oferta, mejorar el desarrollo de las actividades, contratar espacios publicitarios en medios de comunicación tanto en radio, prensa escrita y televisión, además de contar con un relacionador público quien es el portavoz de la empresa ante el mercado consumidor.

Análisis

La empresa fue creada con el propósito de aportar al desarrollo de la sociedad, porque no solo ofrecen productos de excelente calidad sino que también brindan asesoramientos en diferentes áreas de estudio, capacitaciones profesionales, cursos de conducción, entre otros servicios que coadyuvan al crecimiento del Cantón Quevedo.

Pregunta 5. ¿Qué procedimientos internos emplea la empresa para el manejo administrativo?

R.- Para el manejo administrativo de la empresa PRODEUTEQ-EP, se emplean procedimientos internos como el cumplimiento de normas, políticas, objetivos, avance en los programas establecidos, rendimiento del personal, además de normas generales de instituciones gubernamentales.

Análisis

Las normas, políticas, objetivos, planes, programas, etc. orientan a la empresa a efectuar las actividades con coherencia y a cumplir con el propósito por el cual fue creada.

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia los representantes de las Unidades de Negocios le proporcionan informes de trabajo?

R.- De acuerdo a lo expresado por el Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP, la frecuencia con la que las Unidades de Negocios que conforman la empresa, proporcionan sus informes de trabajo a la administración es semanal, pero dependiendo de la intensidad de las operaciones en ocasiones se realiza diariamente.

Análisis

Los informes de trabajo sin duda alguna son indispensables para brindar un mejor conocimiento de lo que se está desarrollando y si se lo está haciendo de manera correcta y ordenada.

Pregunta 7. ¿Se supervisan las actividades que realizan los empleados? ¿Con qué frecuencia?

R.- Las actividades que se realizan en PRODEUTEQ-EP, son supervisadas diariamente para de esta manera tener un estricto control de todo lo que se realiza en cada una de las áreas, así lo manifestó el Administrador de la empresa.

Análisis

En cuanto a la supervisión de las actividades, se las debe emplear con frecuencia, es decir a diario porque ayuda a comprobar si se están realizando con eficiencia, ya que no ser así, el Administrador debe tomar los correctivos necesarios.

Pregunta 8. ¿Cuántas capacitaciones al año brinda la empresa a los empleados?

R.- En cuanto a las capacitaciones que PRODEUTEQ-EP brinda a sus empleados, el Administrador de la empresa manifestó que estas se dan una vez al año de manera general, pero existen excepciones para puestos específicos, porque en ocasiones se realizan las que se crean necesarias de acuerdo a la función que desempeñen.

Análisis

Las capacitaciones permiten obtener mayor conocimiento sobre un tema específico, en este caso las capacitaciones ayudan a los empleados a brindar mejores servicios profesionales, de asesoramiento y a elaborar los productos con calidad.

Pregunta 9. ¿Qué tipo de capacitaciones brinda la empresa para sus empleados?

R.- Las capacitaciones que se realizan en la empresa PRODEUTEQ-EP son atención al cliente, compras públicas, talleres técnicos, usos de suelos, entre otros, para de esta manera tener actualizados a sus empleados son para fortalecer la gestión que desarrollan como trabajadores de la misma de acuerdo al área a la que pertenezcan.

Análisis

Como la empresa ofrece varios servicios y productos a la ciudadanía es preciso que se mantengan actualizados en las áreas; administrativa, agricultura, forestal, cursos de conducción, ordenamientos territorial, etc.

Pregunta 10. ¿Cómo se realiza la planificación de trabajo de cada una de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP?

R.- La realización de la planificación del trabajo de cada una de las Unidades de Negocios de PRODEUTEQ-EP, se realiza de acuerdo a los objetivos y a las metas de producción que se establecen en la empresa.

Análisis

Si bien es cierto la planificación de las actividades se realizan de acuerdo a los objetivos de cada Unidad de Negocios, también se debe contar con una herramienta como el flujograma en donde se muestre el procedimiento paso a paso de las acciones a seguir para alcanzar las metas.

Pregunta 11. ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal de la empresa? ¿Con qué frecuencia?

R.- El rendimiento del personal que trabaja para la empresa PRODEUTEQ-EP es evaluado de acuerdo al rendimiento de cada uno y al cumplimiento de objetivos, el mismo se realiza de manera mensual.

Análisis

Las evaluaciones no solo permiten conocer la situación actual de los empleados, sino que permiten delimitar y proyectar las necesidades que la empresa pretende alcanzar.

Pregunta 12. ¿Usted realiza recorridos a las instalaciones de la empresa para verificar el cumplimiento de actividades de los empleados?

R.- De acuerdo a lo manifestado por el Administrador de PRODEUTEQ-EP, él realiza recorridos a las instalaciones de la empresa de manera diaria para de esta

manera poder constatar el cumplimiento de las actividades de los empleados con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos que se tienen.

Análisis

Aunque los empleados conozcan a ciencia cierta las actividades y las funciones que deben realizar, siempre es necesario realizar recorridos para inspeccionar que todo marche bien.

Pregunta 13. ¿Cómo se resuelven los problemas internos que se puedan presentar en las Unidades de Negocios?

R.- Los problemas internos que se puedan presentar en las Unidades de Negocios de PRODEUTEQ-EP, son resueltos mediante la aplicación del reglamento interno que tiene la empresa.

Análisis

Los problemas internos que se presentan en la empresa son tratados con seriedad y apegados al reglamento para evitar conflictos laborales.

Pregunta 14. ¿Qué Unidad de Negocio es la que brinda mayor fortaleza a la empresa y cuál necesita ser mejorada?

R.- De acuerdo al Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP, las Unidades de Negocios que en la actualidad brindan mayor fortaleza a la empresa es ESCUTEQ, seguido de PRODAFOR y CECAPRO mientras que la Unidad de Negocios que necesita ser mejorada es PROCOMBISE debido a que es relativamente nueva en la empresa y necesita de un mayor impulso.

Análisis

Las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP agrupan una serie de productos y servicios dirigidos para mejorar la calidad de vida de los habitantes, pues se brindan capacitaciones, cursos dirigido especialmente para fortalecer los conocimientos tanto de estudiantes, docentes, profesionales y ciudadanía en general.

Pregunta 15. ¿Cómo es el clima laboral que existe en la empresa?

R.- El clima laboral que existe en la empresa PRODEUTEQ-EP es de cordialidad, respeto, aceptación y compañerismo, así lo manifestó el Administrador de la misma.

Análisis

El clima laboral sin duda alguna ayuda a mejorar las relaciones laborales internas porque debe existir cordialidad entre los empleados y jefes.

Pregunta 16. ¿Se cumple a cabalidad con los reglamentos, políticas y objetivos establecidos en la empresa?

R.- Los reglamentos, políticas y objetivos que tiene PRODEUTEQ-EP, se cumplen a cabalidad de acuerdo con lo manifestado por el Administrador de la empresa.

Análisis

Es preciso que se cumplan con los reglamentos, políticas y objetivos establecidos porque de ello depende la estabilidad y el crecimiento de la empresa.

Pregunta 17. ¿Qué aspectos a nivel general cree usted que deberían ser mejorados en la empresa?

R.- Para el Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP, los aspectos que a nivel general se deberían mejorar son la infraestructura, el traspaso de bienes entre la UTEQ y PRODEUTEQ-EP.

Análisis

Como la empresa PRODEUTEQ-EP fue creada con el respaldo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, es preciso contar con los bienes de la institución para mejorar las actividades que se vienen desarrollando.

Pregunta 18. ¿La empresa cuenta con objetivos estratégicos?

R.- La empresa PRODEUTEQ-EP sí cuenta con objetivos estratégicos, al igual que cada Unidad de Negocios porque ello permite realizar las actividades enfocadas en un propósito.

Análisis

Los objetivos estratégicos están orientados a impulsar la adquisición de los servicios y productos que ofrece la empresa a la ciudadanía, cuyo objetivo es lograr reconocimiento y claro está su permanencia en el mercado.

Pregunta 19. ¿Las actividades internas se las realiza de acuerdo con un manual de procedimientos?

R.- Según la opinión del Administrador de PRODEUTEQ-EP, la empresa no cuenta con un manual de procedimientos para realizar las actividades internas que se llevan a cabo, pero disponen de un reglamento interno.

Análisis

La empresa requiere de un manual de procedimientos internos porque ello brindará mayor soporte a las actividades que PRODEUTEQ-EP viene desarrollando.

Pregunta 20. ¿La empresa emplea estrategias de gestión para alcanzar los objetivos propuestos?

R.- Para alcanzar los objetivos propuestos en la empresa PRODEUTEQ-EP, si se emplean estrategias de gestión las cuales ayuden a alcanzarlos, lo que el Administrador lo considera una debilidad.

Análisis

La institución si emplea estrategias de gestión para alcanzar los objetivos propuestos como; fortalecer las Unidades de Negocios con la ayuda de profesionales adecuados, afiliaciones con instituciones locales, nacionales e internacionales para mejorar los servicios y productos que oferta, entre otros.

Pregunta 21. ¿Existe un plan de negocios para incrementar la distribución de bienes y servicios que oferta la empresa?

R.- Para la distribución de bienes y servicios que oferta le empresa PRODEUTEQ-EP, el Administrador de la misma manifestó que no cuentan con un plan de negocios el cual ayude a incrementar dicha distribución.

Análisis

La empresa requiere inmediatamente un plan de negocios para orientar de una manera adecuada los productos y servicios que ofrece a la ciudadanía, ya que con ello también puede ir perfeccionándolos de acuerdo a las exigencias del mercado.

Pregunta 22. ¿La empresa ha realizado algún seguimiento para comprobar la efectividad del producto o servicio ofertado?

R.- De acuerdo a lo expresado por el Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP, no realiza seguimiento o servicio pos venta alguno para comprobar la efectividad de los productos o servicios que oferta al mercado consumidor.

Análisis

La empresa debería realizar un estudio de mercado o algún tipo de seguimiento, a fin de comprobar la efectividad de los servicios y productos que ofrece PRODEUTEQ-EP a los habitantes, con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

4.2.2. Procedimientos internos que se emplea en la empresa para el manejo administrativo)

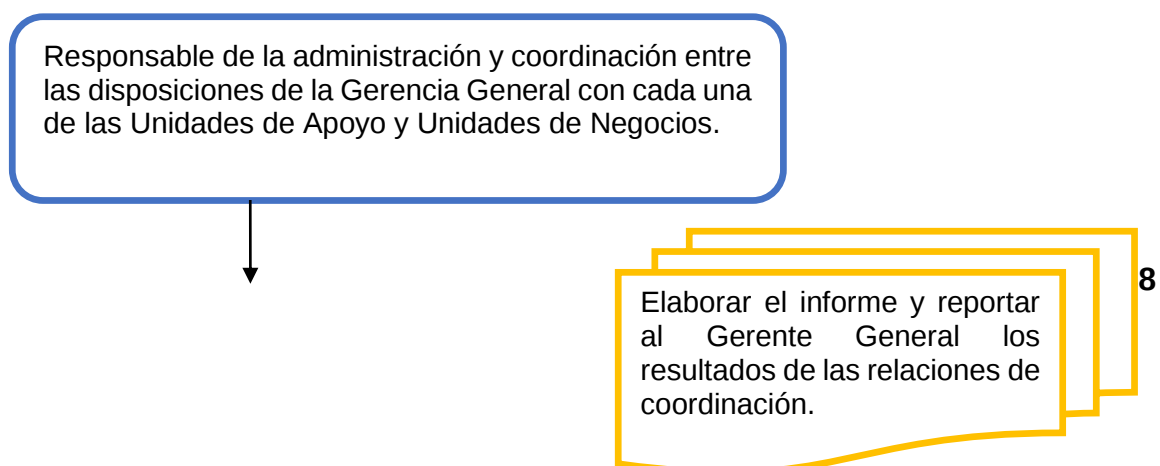
4.2.2.1. Índice de flujograma

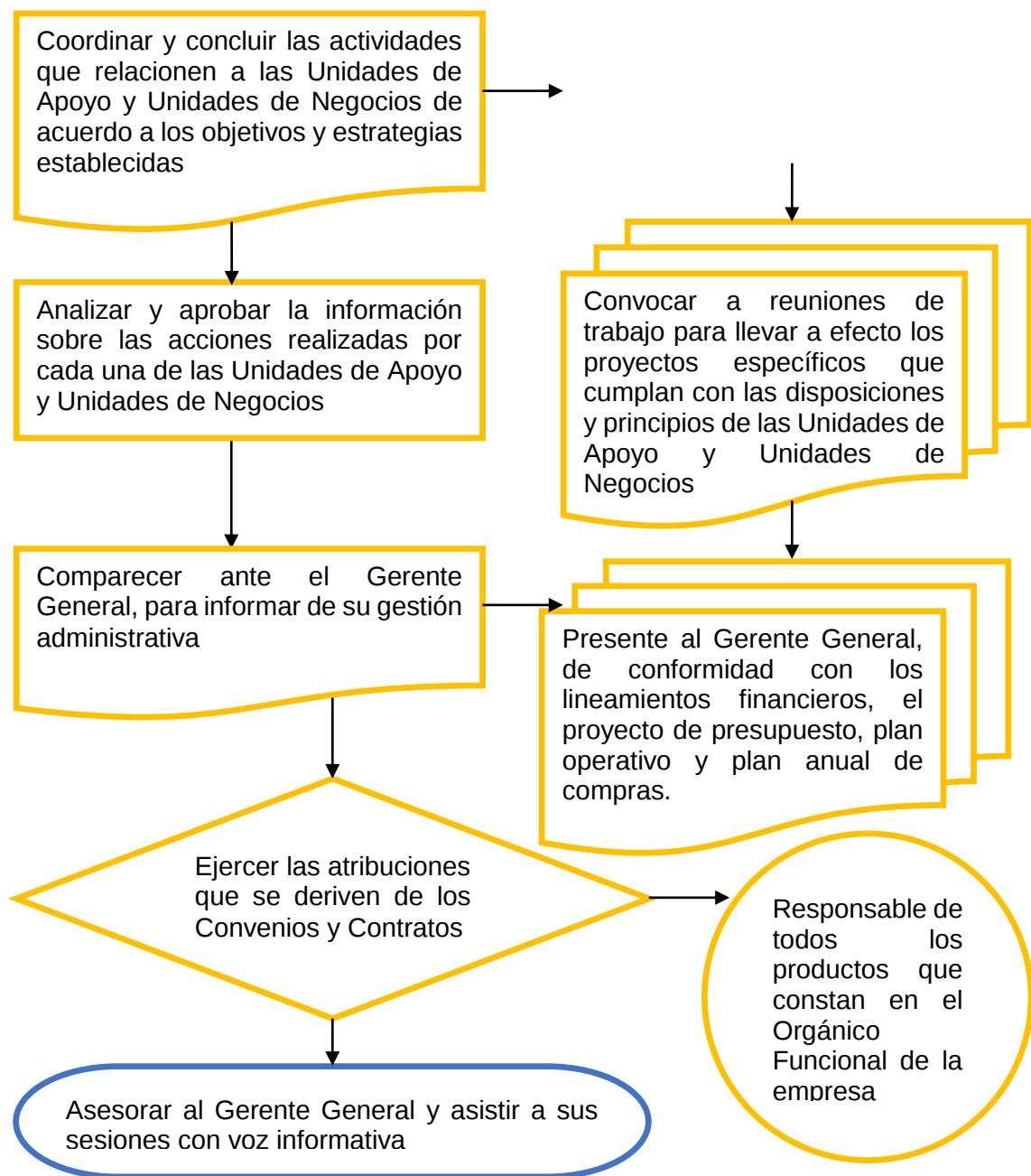
Cuadro 28. Figuras y significado de los flujogramas

Figuras	Significado
	Inicio
	Terminal
	Documento original
	Documento en varias copias
	Actividad
	Conector
	Líneas de flujo
	Decisión

Elaborado por: Autora

Flujograma 1. Procedimientos PRODEUTEQ-EP de la Gerencia Administrativa de acuerdo al reglamento interno

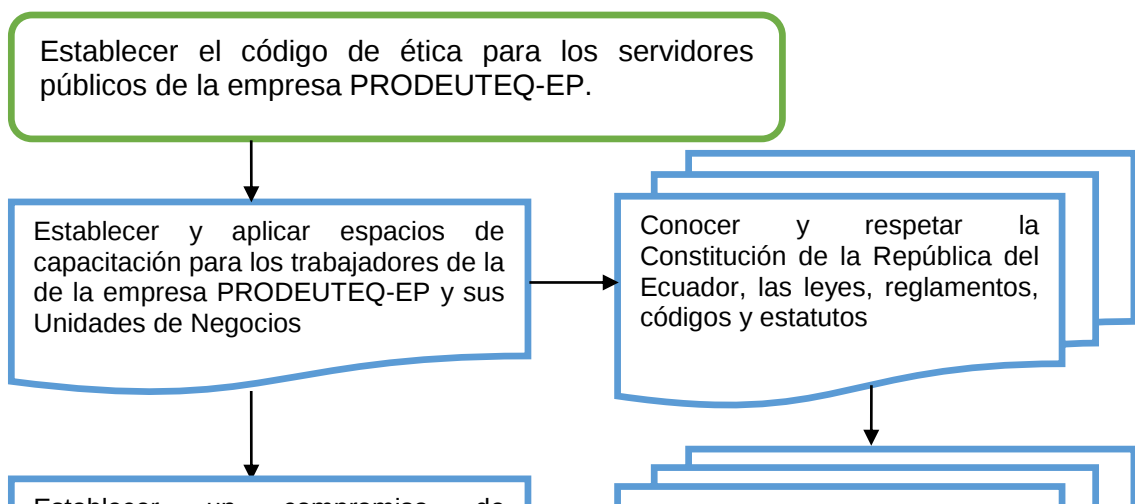




Fuente: Reglamento Interno de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

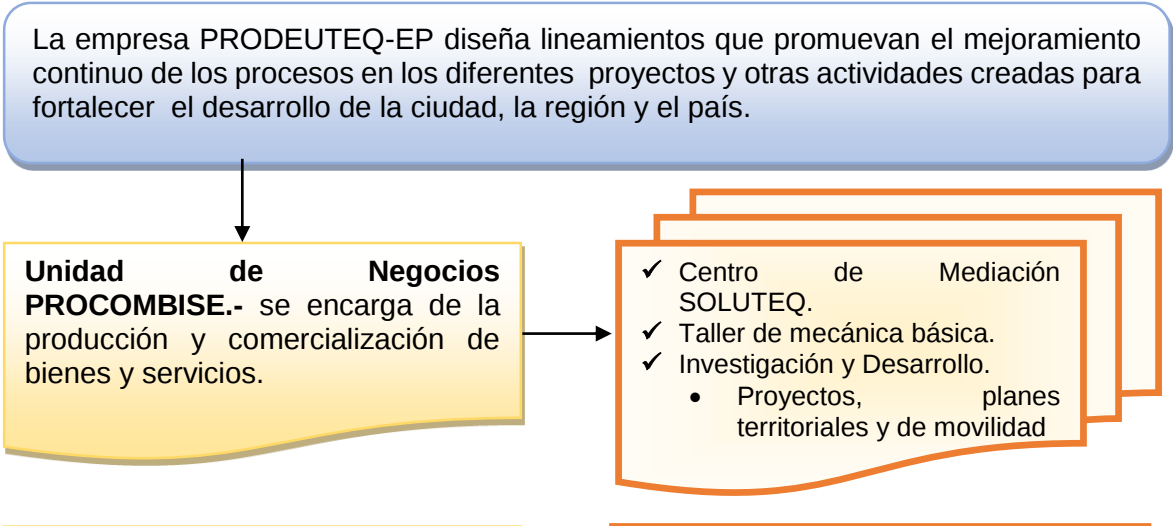
Flujograma 2. Responsabilidades y compromisos éticos de los servidores públicos de PRODEUTEQ-EP y las Unidades de Negocios



Fuente: Reglamento Interno de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Flujograma 3. Actividades de las Unidades de Negocios de PRODEUTEQ-EP



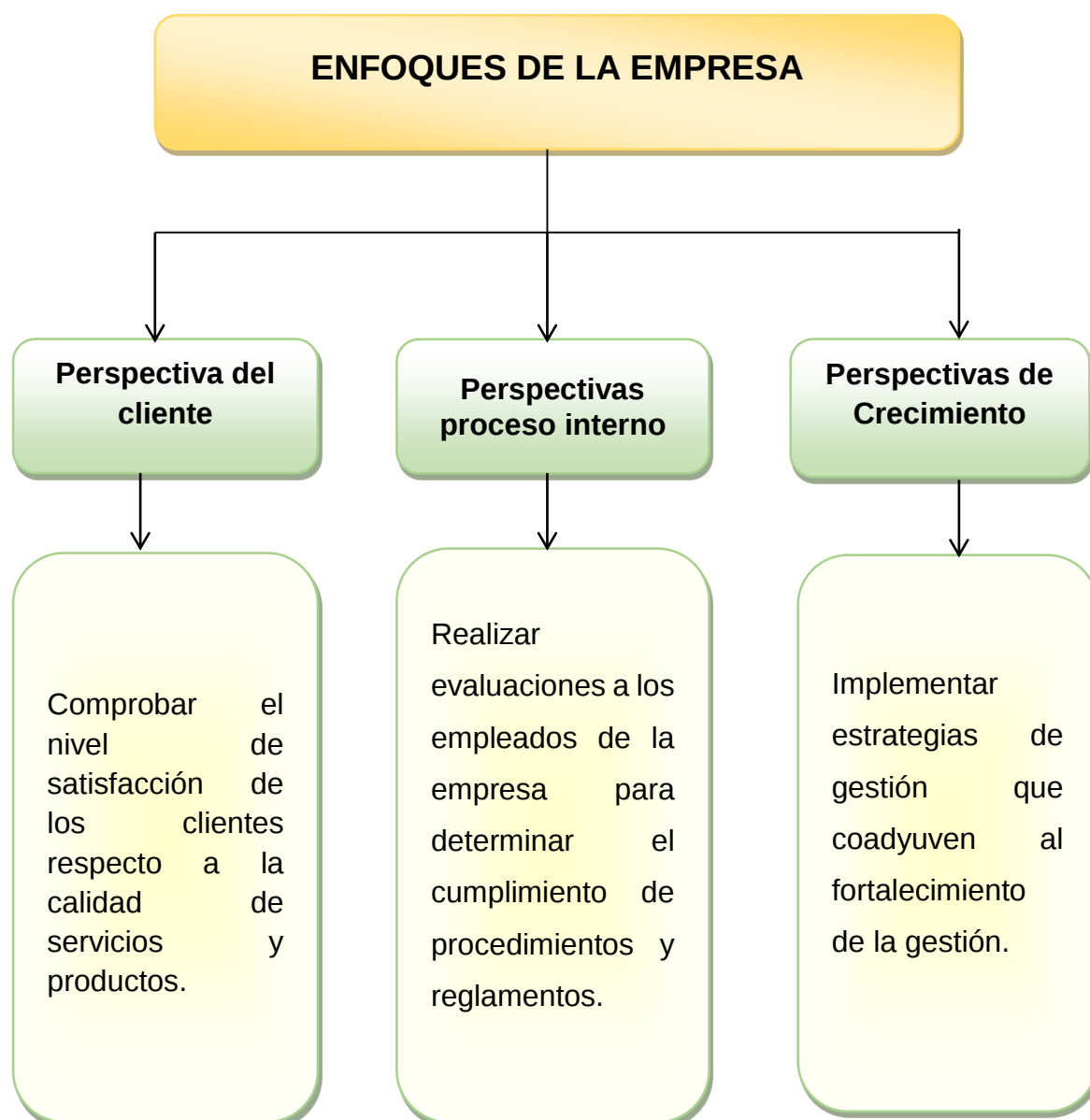
Fuente: Reglamento Interno de la empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

4.2.3. Grado de eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa-operativa de la empresa PRODEUTEQ-EP para el logro de objetivos

4.2.3.1. Mapa de indicadores para calcular la eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP

Flujograma 4. Enfoques de la empresa



Fuente: Reglamento Interno de la empresa PRODEUTEQ-EP
Elaborado por: Autora

4.2.3.2. Perspectivas de la eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP

Nº	Objetivo	Factores de éxito	Calculo del indicador	Estándar	Fuente	Análisis de Resultado
1	Eficiencia.- Mejorar en un 5% la gestión administrativa de la empresa.	Implementar estrategias de gestión que coadyuven al fortalecimiento de la gestión.	$E = \frac{\text{Calificación administrativa}}{\text{Encuestas a los empleados}} = \frac{15}{39} = 38,46\% \text{ Alt. Satisfactoria}$ $E = \frac{21}{39} = 53,85\% \text{ Med. Satisfactoria}$	100%	Gerente Administración	Brecha= 100%- 7,36% Eficiencia = 92,64%
2	Eficacia.- Incrementar en un 5% el cumplimiento de procedimientos y reglamentos.	Realizar evaluaciones a los empleados de la empresa para determinar el cumplimiento de procedimientos y reglamentos.	$E = \frac{\text{Cumplimiento de proce. y reglam.}}{\text{Encuestas a los empleados}} = \frac{36}{39} = 92,31\% \text{ Alto Cumplimiento}$	100%	Gerente Administración	Brecha= 100%- 7,69% Eficacia = 92,31%
3	Ética.- Establecer estrategias de ventas para atraer nuevos clientes.	Comprobar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a la calidad de servicios y productos.	$E = \frac{\text{Satisfacción en los productos y serv.}}{\text{PEA encuestada}} = \frac{271}{382} = 70,94\% \text{ Alta satisfaccion de los productos y servicios}$	100%	Gerente Administración	Brecha= 100%- 29,06% Ética= 70,94%

Elaborado por: Autora

4.2.3.3. Matriz de recomendaciones de la eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP

Indicadores	Brecha	Causa	Efecto	Recomendación	Responsable	Tiempo
Eficiencia.- Implementar estrategias de gestión que coadyuven al fortalecimiento de la gestión.	Brecha= 100%-7,36% Eficiencia = 92,64%	Ausencia de monitoreo y supervisión a las actividades empresariales.	Ocasiona que disminuya el nivel de confianza y las expectativas que tiene la ciudadanía quevedeña por la empresa.	Concentrar las estrategias y los esfuerzos para alcanzar los objetivos y metas propuestas.	Gerente Administrador	Un año
Eficacia.- Realizar evaluaciones a los empleados de la empresa para determinar el cumplimiento de procedimientos y reglamentos.	Brecha= 100%-7,69% Eficacia = 92,31%	La débil de aplicación de formularios para valorar el cumplimiento que le dan los empleados a los reglamentos internos es la causa principal.	Actividades internas sin enfoque y empleados públicos realizando funciones que nos les compete, lo que perjudicaría a la empresa.	Identificar los factores positivos y negativos que aportan los empleados a la empresa para su crecimiento.	Gerente Administrador	Un año
Ética.- Comprobar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a la calidad de servicios y productos.	Brecha= 100%-29,06% Ética= 70,94%	Inexistencia de un estudio de mercado que determine el nivel de satisfacción de los empleados.	Baja credibilidad y disminución de los clientes que compran los productos y servicios de la empresa.	Es preciso sectorizar el mercado objetivo para alcanzar los objetivos propuestos.	Gerente Administrador	Un año

Elaborado por: Nelly Leticia Navarrete Navarrete

4.3. DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS

De acuerdo a la información lograda en la investigación efectuada a la empresa PRODEUTEQ-EP, a continuación se realiza la discusión del tema desarrollado con la apreciación de autores quienes han realizado trabajos referentes al presente estudio.

De acuerdo con Calix, M. (2011), la gestión administrativa consiste en controlar, planear, ejecutar y organizar todo el proceso administrativo de una empresa, para de esta manera lograr los objetivos propuestos a través de la utilización de personas y otros recursos que permitan desarrollar estas funciones.

Siguiendo con este concepto se pone de manifiesto que la empresa PRODEUTEQ-EP. Tiene un nivel de confianza alta en cuanto a la efectividad que es del 92,64%. (Calix, 2011)

En base a los resultados de la investigación se manifiesta que la gestión operativa es un proceso por el cual se orienta, se previene, se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a una meta, un fin, un objetivo o a resultados de una organización todas estas obtenidas por la secuencia de actividades además de un tiempo requerido. En este aspecto se obtuvo como resultado que el 84,62% de los empleados de la PRODEUTEQ-EP. Realizan reportes de actividades asignadas, en tanto que para el 76,92% señalaron que el administrador si atiende sus requerimientos. (Navarrete 2012)

(Cotes, 2010), establece que un indicador de gestión expresa cuantitativamente la actuación y desempeño de los procesos, cuya magnitud, cuando se compara con un nivel referencial, podría mostrar una desviación por media de la que se pueda emprender acciones para corregir o prevenir de acuerdo al caso. En este aspecto se puede señalar que la eficiencia de la administración de la empresa

PRODEUTEQ-EP, es del 92,64%, la eficacia de los procedimientos y reglamentos internos es del 92,31% y la ética de un 70,74%.

4.4. COMPROBACIÓN O DISPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La investigación titulada “Gestión Administrativa - Operativa y su incidencia en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015”, se llevó a cabo para conocer el cumplimiento de los procedimientos y el nivel de efectividad de las políticas y reglamentos internos.

Hipótesis de la investigación

La gestión administrativa - operativa incide positivamente en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015

Con respecto a la hipótesis planteada se logró conocer que la eficiencia en cuanto a la administración de la empresa PRODEUTEQ-EP es del 92,64%, existiendo una brecha del 7,35%, mientras que la eficacia de los procedimientos y reglamentos internos es del 92,31% y la ética del 70,74% de credibilidad, estos resultados se obtuvieron de los indicadores de gestión y de las encuestas realizadas a los empleados de la empresa y a la Población Económicamente Activa del Cantón Quevedo, por lo tanto se acepta la hipótesis.

4.5. CONCLUSIONES PARCIALES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones parciales:

El análisis situacional realizado a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP demostró que para el 53,85% consideran que la gestión administrativa es medianamente satisfactoria y para el 38,46% es altamente satisfactoria, en cuanto a las planificaciones de las actividades se las realiza semestralmente según el

84,62%. El 54,9% de los habitantes encuestados sí conocen los servicios que ofrece la empresa y el 42,67% de ellos han realizado cursos de inglés para niños, adolescentes y adultos.

Los procedimientos internos que se emplea en la empresa de acuerdo con el 35,90% de los encuestados está dentro del rango de los 61% a 80%, lo que demuestra que el 20% de los empleados se incumple con el reglamento interno para el manejo administrativo.

El grado de eficiencia de la gestión administrativa de acuerdo con los indicadores de gestión es del 92,64%, la eficiencia es del 92,31%, mientras que la ética está en un 70,74%, demostrando que este último resultado debe ser mejorado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**"El crecimiento constante es el mejor
mecanismo de supervivencia"**

Amancio Ortega

5.1. CONCLUSIONES

- A nivel interno el manejo de la gestión administrativa-operativa de PRODEUTEQ-EP según el análisis situacional, señaló que el 92,31% de los empleados están de acuerdo con la administración de la empresa, sin embargo se requiere mejorar la distribución de las actividades de acuerdo con un flujograma de procesos internos, en el cual se demuestre paso a paso las acciones a seguir. En el plano externo la Población Económicamente Activa rescata que dentro de los aspectos positivos que tiene la empresa está la credibilidad empresarial, calidad de productos y servicios profesionales y una adecuada infraestructura.
- Los procedimientos internos que se emplea en la empresa PRODEUTEQ-EP se basan en el cumplimiento de las políticas, reglamentos y normas por parte del personal, pues de acuerdo a la investigación el 25,64% de los empleados incumplen con estos requisitos, esta debilidad influye directamente en las actividades que desarrollan las Unidades de Negocios para alcanzar los objetivos propuestos.
- Para determinar el grado de eficiencia, eficacia y la ética de la gestión administrativa-operativa de la empresa PRODEUTEQ-EP, se empleó el mapa de indicadores, en donde se establecieron los factores claves de éxito, perspectivas, brechas, causas, efectos y responsables del crecimiento empresarial, se obtuvo que la eficiencia es del 92,64%, en cuanto a la eficacia ésta alcanzó un 92,31% y la ética es del 70,74%, lo que indica que aún deben seguir mejorando para lograr los objetivos esperados.
- El plan administrativo se utilizara para mejorar la gestión administrativa-operativa de la empresa se basó en un diagnóstico general para fortalecer las actividades internas y así promover la competitividad empresarial de PRODEUTEQ-EP.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se desea encaminar a que PRODEUTEQ-EP emplee un flujograma de procesos internos para cada uno de los funcionarios realicen las actividades operativas enfocadas en los objetivos que persigue la empresa, porque de su cumplimiento depende mantener la credibilidad y la confianza de los servicios y productos que ofrece PRODEUTEQ-EP a la ciudadanía quevedeña y de su zona de influencia.
- Cumplimiento de los procedimientos internos, políticas, normas, reglamentos y objetivos que persigue PRODEUTEQ-EP para garantizar una eficiente administración, ya que ello se lo puede lograr con la evaluación y el monitoreo de las actividades que realizan los integrantes de la empresa.
- Incremento del grado de eficiencia, eficacia y ética de la gestión administrativa-operativa de la empresa a través del control interno y de estrategias de ventas, las cuales permitan potencializar los servicios y productos que ofrece PRODEUTEQ-EP a la ciudadanía como; asesoramientos técnicos, elaboración de proyectos, cursos profesionales, capacitaciones, entre otros de importancia.
- Empleo del plan administrativo diseñado en la presente investigación, para que la empresa PRODEUTEQ-EP fortalezca las actividades internas, evalúe, supervise, capacite y de cumplimiento efectivo a las políticas, reglamentos, objetivos y normas que coadyuven a su crecimiento.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

Un líder sabe qué se debe hacer. Un administrador sólo sabe cómo hacerlo”.

Ken Adelman

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

PLAN ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA - OPERATIVA DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP AÑO 2014-2015

6.2. JUSTIFICACIÓN

Debido a que la población que se encuentra asentada en el Cantón Quevedo es muy variada, PRODEUTEQ-EP tiene usuarios como; Abogados, comerciantes, empresarios, familias, escuelas, colegios y organizaciones en general que demandan de los productos y servicios de la empresa.

La presente propuesta se justifica porque se diseñó un plan administrativo para mejorar la gestión administrativa-operativa de las cuatro Unidades de Negocios de PRODEUTEQ-EP, esto le servirá como estrategias a la empresa porque se enfocará no solamente en la producción y comercialización de bienes, sino también en los múltiples servicios que ofrece a la ciudadanía como; asesoramientos técnicos en el sector Agro-Forestal, cursos profesionales, capacitaciones, cursos de conducción profesional, entre otros.

Las Unidades de Negocios de PREDEUTEQ-EP requieren cumplir eficientemente con la planificación establecida y que esté bien direccionada y encaminada a alcanzar los objetivos propuestos, ya que de ello depende su crecimiento y por ende la estabilidad en el mercado.

Las actividades operativas de la empresa demandan de mayor control interno, por lo que se requiere de evaluaciones y supervisiones constantes para valorar el nivel de cumplimiento de las políticas y reglamentos que inciden directamente en el crecimiento de la empresa.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

6.3.1. Ley orgánica de empresas públicas

Título I; DEL ÁMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

Art. 1.- Ámbito.- Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República (Americanos, 2011).

Título II; DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Art. 4.- Definiciones.- Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado (Americanos, 2011).

Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente (Americanos, 2011).

En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinaran los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento (Americanos, 2011).

Se podrá constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de empresas públicas creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera (Americanos, 2011).

Las empresas públicas pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional (Americanos, 2011).

La denominación de las empresas deberá contener la indicación de "EMPRESA PÚBLICA" o la sigla "EP", acompañada de una expresión peculiar (Americanos, 2011).

Art. 9.- Atribuciones del directorio.- Son atribuciones del Directorio las siguientes: (Americanos, 2011)

1. Establecer las políticas y metas de la Empresa, en concordancia con las políticas nacionales, regionales, provinciales o locales formuladas por los órganos competentes y evaluar su cumplimiento; (Americanos, 2011)

2. Aprobar los programas anuales y plurianuales de inversión y reinversión de la empresa pública de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo; (Americanos, 2011)

3. Aprobar la desinversión de la empresa pública en sus filiales o subsidiarias; (Americanos, 2011)

4. Aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivos de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social corporativa; (Americanos, 2011)

5. Aprobar el Presupuesto General de la Empresa y evaluar su ejecución; (Americanos, 2011)

6. Aprobar el Plan Estratégico de la empresa, elaborado y presentado por la Gerencia General, y evaluar su ejecución; (Americanos, 2011)
7. Aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General; (Americanos, 2011)
8. Aprobar y modificar el Reglamento de Funcionamiento del Directorio; (Americanos, 2011)
9. Autorizar la contratación de los créditos o líneas de crédito, así como las inversiones que se consideren necesarias para el cumplimiento de los fines y objetivos empresariales, cuyo monto será definido en el Reglamento General de esta Ley con sujeción a las disposiciones de la Ley y la normativa interna de cada empresa. Las contrataciones de crédito, líneas de crédito o inversiones inferiores a dicho monto serán autorizadas directamente por el Gerente General de la Empresa; (Americanos, 2011)
10. Autorizar la enajenación de bienes de la empresa de conformidad con la normativa aplicable desde el monto que establezca el directorio: (Americanos, 2011)
11. Conocer y resolver sobre el Informe Anual de la o el Gerente General, así como los Estados Financieros de la empresa pública cortados al 31 de diciembre de cada año: (Americanos, 2011)
12. Resolver y aprobar la fusión, escisión o liquidación de la empresa pública; (Americanos, 2011)
13. Nombrar a la o al Gerente General, de una terna propuesta por la Presidenta o Presidente del Directorio, y sustituirlo; (Americanos, 2011)

14. Aprobar la creación de filiales o subsidiarias, nombrar a sus administradoras o administradores con base a una terna presentada por la o el Gerente General, y sustituirlos; (Americanos, 2011)

15. Disponer el ejercicio de las acciones legales, según el caso, en contra de ex administradores de la Empresa Pública; y, (Americanos, 2011)

16. Las demás que le asigne esta Ley, su Reglamento General y la reglamentación interna de la empresa (Americanos, 2011).

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Diseñar un plan administrativo para mejorar la gestión administrativa - operativa de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015.

6.4.2. Específicos

- ❖ Realizar un diagnóstico general de las actividades que se realizan en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.
- ❖ Fortalecer las actividades operativas del personal que labora en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.
- ❖ Promover la competitividad empresarial a través de un plan de capacitaciones dirigido a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP.

6.5. IMPORTANCIA

La presente propuesta titulada “Plan administrativo para mejorar la gestión administrativa-operativa de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015, es de mucha importancia porque proporciona servicios de excelente calidad que permiten fortalecer el desarrollo profesional y empresarial en todos sus ámbitos.

En este sentido la presente propuesta es de importancia no solo para la empresa PRODEUTEQ-EP sino también para todos aquellos quienes se benefician de una u otra forma con la producción y comercialización de bienes y servicios, los cuales a lo largo de los años han ido mejorando y tienen gran acogida por los quevedeños y quienes se encuentran en su zona de influencia.

Al ser una empresa de importancia en el medio, es necesario que se dé cumplimiento a los procedimientos, políticas, reglamentos y normas y se empleen las estrategias administrativa y de comercialización necesarias para mantener la credibilidad y la confianza que los ciudadanos han depositado en PRODEUTEQ-EP.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente investigación fue efectuada a la gestión administrativa - operativa de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015, la misma se encuentra ubicada en Av. Quito km. 1 1/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas perteneciente al cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

6.7. FACTIBILIDAD

La actual propuesta es factible porque la empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. “PRODEUTEQ-EP” fue creada con la finalidad de promover el desarrollo

competitivo, social y productivo de la región a través de la planificación, diseño, evaluación y ejecución de proyectos sustentables y sostenibles, coadyuvando al mejoramiento permanente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. La empresa tiene un gran compromiso para con la comunidad porque es líder en el desarrollo profesional y actualmente está incursionando en otros sectores como lo es la Escuela de Conducción Profesional, Centro de Mediación SOLUTEQ, entre otros.

6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.8.1. Diagnóstico general de las actividades que se realizan en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP

Unidades de Negocios	Actividades y características
PROCOMBISE	➤ Actividades de Mediación SOLUTEQ
	➤ Asesorías de proyectos territoriales.
	➤ Avalúos de todas las áreas.
	➤ Planes de desarrollo urbanístico y movilidad.
PRODAFOR	➤ Producción de plantas forestales, ornamentales, frutales y realización de adornos con plantas (parques, letras, entre otras).
	➤ Producción de abono orgánico tecnificado.
	➤ Asesoría en el manejo de plantaciones forestales y agroforestales e incentivos forestales
	➤ Manejo, Producción y Comercialización de los productos resultantes de la finca experimental "La Represa" (naranja, limón, zapote, mandarina, entre otros).
	➤ Industrialización del vivero "La Represa" como fuente productiva.
	➤ Convenios Internacionales.

CECAPRO	➤ Cursos de inglés para niños, adolescentes y adultos.
	➤ Cursos de chino mandarín
	➤ Preparación para certificación internacional TOEFL
	➤ Cursos de profesionalización en todas las áreas (administración, finanzas, agroindustrias, etc.), seguridad industrial y ocupacional
	➤ Preparatorias para las pruebas del ENNES
	➤ Publicidad y relaciones públicas.
	➤ Centro de Fortalecimiento de la Comunidad
ESCUTEQ	➤ Cursos de conducción profesional con licencia tipo C y D.
	➤ Recursos Humanos
	➤ Adecuada infraestructura como lo dispone el reglamento de Escuelas de Conducción Profesional.
	➤ Sistema académico con control biométrico
	➤ Laboratorio Psicométrico
	➤ Laboratorio de computación para los estudiantes
	➤ Laboratorio de mecánica básica
	➤ Parque adecuado de educación vial para brindar seguridad a los estudiantes y peatones.
	➤ Campañas de educación vial
	➤ Vehículos acoplados para las prácticas de conducción
	➤ Programa radial “Vías seguras con ESCUTEQ”
	➤ Convenio con la empresa CONAUTO

Elaborado por: Autora

6.8.2. Actividades operativas del personal que labora en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP

Evaluaciones	Supervisiones	Cumplir con las políticas y reglamentos internos	Presup.	Tiempo
En este sentido la empresa debe realizar valoraciones de los cursos, seminarios o talleres ejecutados a favor de los empleados.	Se requiere de monitoreos constantes a cada una de las Unidades de Negocios para dar cumplimiento a lo aprendido.	Establecer y aplicar espacios de capacitación para los trabajadores de la de la empresa PRODEUTEQ-EP y sus Unidades de Negocios	\$500	3-08-2015 Hasta 24-08-2015
		Establecer un compromiso de honestidad con los servidores públicos en base a la verdad y justicia.		
Realizar seminarios evaluativos motivacionales para incrementar el nivel de confianza de los empleados.	Incentivar confianza, valores éticos y morales a cada uno de los empleados de acuerdo al Código de ética Laboral, para garantizar un	Cumplir con las funciones apegado a los valores propios, y de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad, otorgando a los ciudadanos un trato digno, cordial tolerante	\$10500	14-09-2015 Hasta 14-11-2015

	ambiente adecuado para llevar a cabo las actividades internas.	Los servidores públicos tienen la responsabilidad, jurídica, moral y civil con apego a las disposiciones legales aplicables a cumplir con las actividades y tareas encomendadas		
Diseñar formularios para calificar el cumplimiento de las políticas y reglamentos internos, además de ejecutar de acuerdo a las normativas internas sanciones a los empleados que incumplan con lo establecido y que tengan comportamiento inadecuados en el lugar de trabajo.	Dar seguimiento a las múltiples conductas y comportamientos de los funcionarios para crear patrones que permitan detectar posibles problemas individuales o grupales, ya que ello ayudará a crear precedentes para tomar decisiones precisas y efectivas.	Rechazar actitudes negativas por parte de los servidores, en el cumplimiento de sus funciones Reconocer e incentivar los comportamientos éticos positivos a los trabajadores de la de la empresa PRODEUTEQ-EP y sus Unidades de Negocios	\$600	7-09-2015 Hasta 14-09-2015
TOTAL			\$10700	

Elaborado por: Autora

6.8.3. Plan de capacitaciones para promover la competitividad empresarial dirigida a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP

N°	Unidades de Negocios	Temas para capacitaciones	Metodología	Presupuesto	Tiempo	Responsable
1	PROCOMBISE	➤ Servicio al Cliente	➤ Cursos ➤ Talleres	\$700	14-09-2015 Hasta 14-11-2015 (Los seminarios se desarrollan de manera alternada)	• Gerente General • Gerente Administrativo • Jefes departamentales • Instructor
		➤ Código laboral, reformas y Ley Arbitraje y Mediación		\$1400		
		➤ Proyectos territoriales		\$600		
		➤ Planes de movilidad		\$700		
2	PRODAFOR	➤ Servicio al Cliente	➤ Seminarios ➤ Exposiciones	\$700		
		➤ Manejo de plantaciones Agroforestales		\$1200		
		➤ Control de plagas y malezas		\$1200		
3	CECAPRO	➤ Servicio al Cliente	➤ Evaluaciones	\$700		
		➤ Recursos Humanos		\$1300		
4	ESCUTEQ	➤ Servicio al Cliente		\$700		
		➤ Recursos Humanos		\$1300		
	TOTAL			\$10.500		

Elaborado por: Autora

6.8.4. Presupuesto para efectuar la propuesta

Detalle	Cantidad	Monto total	Monto total
Papel INEN A4	15	\$ 3,45	\$ 51,75
Copias	2250	\$ 0,03	\$ 67,50
Lápiz	3	\$ 0,35	\$ 1,05
Lapiceros	5	\$ 0,45	\$ 2,25
Borrador	3	\$ 0,25	\$ 0,75
Folder	16	\$ 0,35	\$ 2,10
Impresiones borrador	1250 hojas	\$ 0,10	\$ 125,00
Impresiones originales	700 hojas	\$ 0,50	\$ 350,00
Anillados	8	\$ 1,25	\$ 10,00
Transporte	8	\$ 50,00	\$ 400,00
Internet	300	\$ 0,70	\$ 210,00
Estudio de mercado	1	\$ 450,00	\$ 450,00
Empastados tesis	7	\$ 10,00	\$ 70,00
Llamadas Celular	85	\$ 3,00	\$ 255,00
SUBTOTAL			\$ 1.995,40
Imprevistos 5%			\$ 99,77
TOTAL			\$ 2.095,17

Elaborado por: Autora

6.9. IMPACTO

El diseño de un plan administrativo pretende generar un impacto positivo para mejorar la gestión administrativa - operativa de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP año 2014-2015, tanto en las actividades de servicios a la comunidad como a los múltiples productos que se viene ofertando para demostrar a la ciudadanía los avances científicos y tecnológicos que tiene la empresa. Es así que las actividades que se lleven a cabo en PRODEUTEQ-EP deben enfocarse en los reglamentos, políticas, normas y procedimientos internos para alcanzar un nivel alto de competitividad empresarial.

6.10. EVALUACIÓN

En primera instancia los veedores del plan administrativo serán las principales autoridades de PRODEUTEQ-EP como lo son el Gerente General y el Gerente administrativos, quienes son los encargados de potencializar el desarrollo de la empresa. En segundo lugar pero no menos importantes están los habitantes quienes demandan de los servicios y productos que la empresa les pueda ofrecer a través de las cuatro Unidades de Negocios como lo son; PROCOMBISE (Producción y Comercialización de Bienes y Servicios), PRODAFOR (Producción Agro-Forestal), CECAPRO (Centro de Capacitación Profesional), ESCUTEQ (Escuela de Conductores Profesionales).

6.11. INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO

Para que la presente propuesta pueda realizarse, se debe tomar en consideración los reglamentos, políticas, procedimientos y objetivos que competen a PRODEUTEQ-EP, porque las estrategias u acciones que se tomen no se pueden alcanzar si no se respetan las leyes que rigen a la empresa, es por ello que a continuación se presenta el plan de acción:

6.11.1. Plan de acción para poner en marcha la propuesta

Gestión administrativa-operativa de PRODEUTEQ-EP	Estrategias	Objetivos	Acciones inmediatas	Recursos necesarios	Responsables	Tiempo
La empresa requiere de un esfuerzo en conjunto, no sólo del Gerente General, del Gerente Administrativos, de los Jefes Departamentales y de los empleados de manera individual, sino de todos ellos porque forman parte de un equipo de funcionarios comprometidos con el crecimiento de PRODEUTEQ-EP.	➤ Realizar evaluaciones y supervisiones a las actividades de personal.	Realizar un diagnóstico general de las actividades que se realizan en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.	Para mejorar la gestión administrativa-operativa de la empresa se requiere de las siguientes acciones:	➤ Económicos ➤ Material ➤ Humanos ➤ Tecnológicos	Gerente Administrativo	7-09-2015 Hasta 14-09-2015
	➤ Dar seguimiento a las políticas y reglamentos internos	Fortalecer las actividades operativas del personal que labora en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.	Realizar cursos, talleres, seminarios y exposiciones a favor de los empleados de la empresa. Pero también se requiere que los funcionarios responsables de cada una de las Unidades se encarguen de brindar la información necesaria a las personas que lo soliciten.		Gerente Administrativo	14-09-2015 Hasta 14-10-2015
	➤ Valorar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la empresa.	Promover la competitividad empresarial a través de un plan de capacitaciones dirigido a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP.			Gerente General	14-10-2015 Hasta 14-11-2015

Elaborado por: Autora

6.11.2. Plan de trabajo

Estrategias	Objetivos	Técnicas	Tiempo	Responsables	Beneficiarios
➤ Realizar evaluaciones y supervisiones a las actividades de personal.	Realizar un diagnóstico general de las actividades que se realizan en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.	Verificar el cumplimiento de los procesos internos de cada una de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.	Dos meses	➤ Gerente General ➤ Gerente Administrativo ➤ Jefes Departamentales ➤ Empleados	➤ Estudiantes ➤ Profesionales ➤ Docentes ➤ Empleados ➤ Ciudadanía en general.
➤ Dar seguimiento a las políticas y reglamentos internos	Fortalecer las actividades operativas del personal que labora en las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP.	Analizar el desempeño de cada uno de los empleados de la empresa para verificar el nivel de compromiso que tienen.	Un año		
➤ Valorar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la empresa.	Promover la competitividad empresarial a través de un plan de capacitaciones dirigido a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP.	Difundir los servicios y productos que ofrece la empresa en los diferentes medios de comunicación para atraer nuevos clientes.	Un año		

Elaborado por: Autora

BIBLIOGRAFÍA

- Arthur, A. (2010). *Transición del servicio*. The Stationery Office. Consultado el 05/03/2015
- Basurto, A. (2009). *Sistema empresa inteligente*. ISEN. Consultado el 22/02/2015
- Brock, H. (2009). *Contabilidad: principios y aplicaciones*. Reverte. Consultado el 16/08/2015
- Caldas, M. &. (2012). *El área de recursos humanos en la empresa (Recursos humanos y responsabilidad social corporativa)*. Editex. Consultado el 05/03/2015
- Caldas, M. R. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editex. Consultado el 15/05/2015
- Cansino, J. (2010). *Evaluar al sector público español*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Consultado el 10/04/2015
- Castillo, A. (2009). *Relaciones públicas. Teoría e historia*. UOC. Consultado el 24/09/2015
- Cuartas, D. (2009). *Principios de dministración*. ITM. Consultado el 19/03/2015
- Diez, I. &. (2014). *Economía de la empresa*. Paraninfo. Consultado el 20/06/2015
- Duran, M. (2013). *Montaje mecánico en instalaciones solares fotovoltaica*. ENAE0108. IC. Consultado el 05/08/2015
- Enrique, A. (2010). *La planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona.: Universidad Autónoma de Barcelona. Consultado el 20/06/2015

- Escudero, J. (2013). *El inversor tranquilo: .* Días de Santos. Consultado el 08/06/2015
- Escudero, M. (2011). *Gestión logística y comercial.* Paraninfo. Consultado el 15/05/2015
- Faga, H. (2009). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales.* Granica S.A. Consultado el 18/09/2015
- Francés, A. (2009). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral.* Pearson. Consultado el 02/07/2015
- Gabín, M. (2009). *Administración pública.* Paraninfo. Consultado el 02/06/2015
- García, A. (2013). *Estrategias empresariales: Una visión holística.* Bilineata. Consultado el 15/09/2015
- Gil, M. &. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa.* ESIC. Consultado el 13/08/2015
- Jimenez, A. (2013). *Mister ¿Por qué nosotros?* Palibrio. Consultado el 15/09/2015
- Kotler, P. &. (2009). *Dirección de marketing.* Pearson. Consultado el 01/07/2015
- Magnaghi, A. (2011). *El proyecto local.* UPC. Consultado el 18/09/2015
- Mangosio, J. (2009). *Higiene y seguridad en el trabajo.* IEC. Consultado el 12/09/2015
- Martínez, D. &. (2009). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral.* Díaz de Santos. Consultado el 06/08/2015

- Matilla, K. (2011). *Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las Relaciones Públicas*. UOC. Consultado el 28/04/2015
- Ochoa, M. &. (2009). *Seminario de aprendizaje y desarrollo*. Printed. Consultado el 14/08/2015
- Ordaz, V. &. (2010). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajuato*. Euneda. Consultado el 13/05/2015
- Rivera, J. &. (2012). *Dirección de Marketing. Fundamentos y aplicaciones*. ESIC. Consultado el 23/04/2015
- Robbins, S. &. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson. Consultado el 21/06/2015
- Robbins, S. &. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson. Consultado el 15/05/2015
- Rosa, I. R. (2013). *Gestión de precios*. ESIC. Consultado el 06/07/2015
- Ruiz de Velasco, A. (2009). *Manual de derecho mercantil*. Universidad Pontificia Comillas. Consultado el 10/08/2015
- Sánchez, J. (2010). *La administración pública como ciencia: su objeto y su estudio*. Plaza y Valdes. Consultado el 30/05/2015
- Sastre, M. (2009). *Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing, Volumen 8*. ECOBOOK. Consultado el 31/08/2015
- Serrano, K. (2011). *Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las relaciones públicas*. UOC. Consultado el 10/04/2015

Serrano, M. (2009). *Gestión de aprovisionamiento : administración*. Paraninfo.
Consultado el 22/06/2015

Urcola, N. &. (2013). *Dirección y sensibilidad : cómo vivir y dirigir con pasión, vocación y sentido común*. ESIC. Consultado el 21/04/2015

Vaca, C. (2009). *Consultor para la Dirección de Recursos Humanos, Volumen 1. Especial Directivos*. Consultado el 05/09/2015

Villacorta, M. (2010). *Introducción al marketing estratégico*. Tilve. Consultado el 20/08/2015

Viniegra, S. (2010). *Entendiendo el plan de negocios*. Lulu. Consultado el 07/07/2015

LINKOGRAFÍA

Americanos, O. d. (13 de 10 de 2011). *www.oas.org*. Obtenido de *www.oas.org*:
http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org1.pdf

Calix, M. (2011). *Blogspot*. Obtenido de Blogspot:
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>

Cotes, L. U. (2010). *ceipa.edu.co*. Obtenido de *ceipa.edu.co*:
http://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/monografias/plan_mejoramiento_administrativo_y_operativo_de_ips_los_angeles_se_de_ipiales.pdf

Ecuador, A. N. (2008). *asambleanacional.gov.ec*. Obtenido de *asambleanacional.gov.ec*:
http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Koelpin, O. (09 de 11 de 2010). *scribd*. Obtenido de scribd:
<http://es.scribd.com/doc/41767724/ESTUDIO-ADMINISTRATIVO>

Navarrete, C. (06 de 12 de 2012). *blogspot.com*. Obtenido de *blogspot.com*:
<http://gestionoperativadelasorganizaciones.blogspot.com/2012/12/que-es-las-gestion-operativa.html>

Vilcarromero, R. (2009). *eumed.net*. Obtenido de *eumed.net*:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/#indice>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del Urkund



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Para: Ing. Roque Vivas Moreira.- Director de la Unidad de Posgrado
De: Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, Directora de Tesis
Asunto: Informe de Dirección de Tesis
Fecha: 05-10-2015

Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento final de la Tesis titulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS UNIDADES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA PRODEUTEQ – EP. AÑO 2014 - 2015 PROPUESTA ALTERNATIVA”**, elaborado por la posgradista Ingeniera NELLY LETICIA NAVARRETE NAVARRETE, que incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad de un 92% y de copia 8%, del trabajo investigativo.

Document: [TESIS ING. LETICIA PARA URKUND 05-10-2015 \(1\).pdf](#) (D15551741)
Submitted: 2015-10-05 20:31 (-05:00)
Submitted by: ANGELA RIZO (arizo@uteq.edu.ec)
Receiver: arizo.uteq@analysis.orkund.com
Message: tesis definitiva Ing. Leticia Navarrete [Show full message](#)
92% of this approx. 39 pages long document consists of text present in 11 sources.

Atentamente,

Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, MSC.
DIRECTORA DE TESIS

Anexo 2. Carta de petición a la empresa

Quevedo 16 de marzo del 2015

Ingeniero. Cesil Moreno Cedeño
GERENTE GENERAL DE PRODEUTEQ_EP

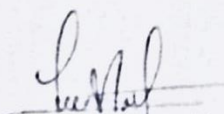
Presente.-

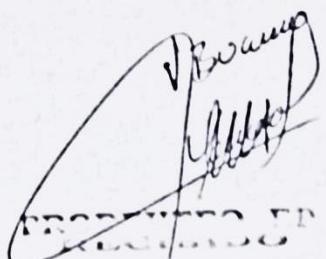
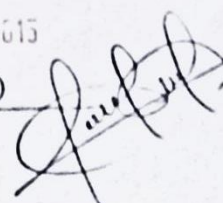
De mi consideración:

Reciba usted mis respetuosos saludos y felicitaciones por su extraordinario trabajo que viene realizando como Gerente General de la empresa PRODEUTEQ-EP; Yo, Ing. Leticia Navarrete me dirijo a vuestra autoridad con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida me permita realizar la investigación correspondiente a la tesis de grado de Maestría en Administración de Empresas titulada **"GESTION ADMINISTRATIVA-OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS UNIDADES DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP. AÑO 2014-2015. PROPUESTA ALTERNATIVA**, la información proporcionada será de carácter académica, por lo que le expreso mis más sinceros agradecimientos.

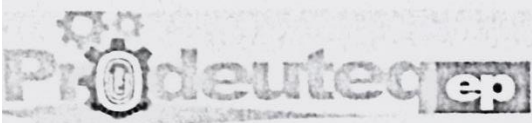
Por la favorable atención que se sirva brindar a la presente petición, quedo de usted agradecida.

Atentamente.


Ing. Nelly Leticia Navarrete Navarrete
POSGRADISTA
CI. 1311148637


PRODEUTEQ_EP
16 MAR 2015
HORA: 15:00


Anexo 3. Carta de aceptación la empresa

	EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO DIRECCIÓN: AV. WALTER ANDRADE KM 1.5 VÍA SANTO DOMINGO PREDIOS DE LA UTEQ E-mail: comodeq@gmail.com RUC 1260042220001 telef cel 097486649
---	---

Oficio GG-PRODEUTEQ-EP-2015-044A
Quevedo, 19 de marzo 2015

Señora Ingeniera
Nelly Navarrete Navarrete
POSGRADISTA
Presente.-

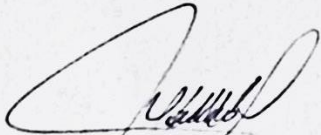
De mi consideración:

Reciba un atento saludo de quienes hacemos la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

En virtud a su solicitud, de poder realizar la investigación de tesis titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO DE LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP. AÑO 2015-2015. PROPUESTA ALTERNATIVA", nos complace comunicar que, por ser de gran aporte el resultado de su investigación a los procesos administrativos de nuestra empresa, se autoriza realizar la investigación antes mencionada.

Deseando éxitos en sus actividades, me suscribo de usted expresando mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente



Ing. Cesil Moreno Cedeño
GERENTE GENERAL PRODEUTEQ EP
C.c. Archivo

mb



Anexo 3. Formulario de encuesta a los empleados de PRODEUTEQ-EP



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Encuesta dirigida a los empleados de la empresa PRODEUTEQ-EP

1. ¿En qué Unidad de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP usted labora?

PROCOMBISE ☐ PRODAFOR ☐ CECAPRO ☐ ESCUTEQ ☐

2. ¿Desde qué tiempo viene laborando en la empresa?

Menos de 1 año ☐ 1 año ☐ 2 años ☐ 3 años ☐ más de 3 años ☐

3. ¿Existe un buen trato por parte de los jefes inmediatos hacia los empleados?

Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

4. Señale la opción que considera correcta ¿Cómo califica a la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ-EP, en donde 1 es baja, 2 es medianamente satisfactoria y 3 es altamente satisfactoria?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐

5. ¿A su criterio cuál es el porcentaje de cumplimiento de los procedimientos y reglamentos internos?

De 1% al 20% ☐ Del 21% al 40% ☐ Del 41% al 60% ☐ Del 61% al 80% ☐

Del 81% al 100% ☐

6. ¿Cada qué tiempo la empresa planifica las actividades?

Anual ☐ Semestral ☐ Trimestral Mensual ☐ Semanal ☐ Otros ☐

7. ¿Usted realiza reportes de las actividades que le son asignadas?

Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

8. ¿Las actividades que usted realiza son supervisadas con frecuencia?

Si ☐ No ☐

9. ¿Cuántas capacitaciones usted ha recibido en el año?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Más de 4 ☐

10. ¿Usted cree que las capacitaciones que recibe actualmente son suficientes?

Si ☐ No ☐

11. ¿En qué condiciones están las instalaciones de la empresa para que usted desempeñe sus funciones adecuadamente?

Malas condiciones ☐ Buenas condiciones ☐ Excelentes condiciones ☐

12. ¿Existe facilidad de comunicación en la empresa?

Si ☐ No ☐

13. ¿El administrador realiza habitualmente recorridos a las instalaciones de la empresa?

Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

14. ¿El administrador atiende con normalidad los requerimientos de los empleados?

Si ☐ No ☐

15. ¿La empresa informa a los empleados acerca de las decisiones administrativas que se toma para mejorar las actividades internas?

Si ☐ No ☐

16. ¿Existe un sistema de evaluación de desempeño laboral en la empresa?

Si existe ☐ No existe ☐

Anexo 4. Formulario de encuesta al PEA del Cantón Quevedo



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Encuesta dirigida a la Población Económicamente Activa del Cantón Quevedo

1. ¿Usted conoce los servicios que ofrece la empresa PRODEUTEQ-EP?

Si ☐ No ☐

2. ¿Ha contado en ocasiones anteriores o se encuentra actualmente adquiriendo productos o servicios de la empresa PRODEUTEQ-EP?

Anteriormente ☐ Actualmente ☐ Ninguno ☐

3. Si respondió afirmativamente a la anterior pregunta ¿Qué tipo de servicio ha recibido usted o algún miembro de su familia de la empresa PRODEUTEQ-EP?

- Cursos de inglés para niños adolescentes y adultos.... ☐
- Cursos de Chino Mandarín..... ☐
- Cursos de profesionalización (administración, finanzas agroindustrias, seguridad industrial y ocupacional, pruebas del ENNES)..... ☐
- Cursos de conducción profesional tipo C y D..... ☐
- Asesoría y comercialización de plantas forestales, ornamentales y frutales, abono orgánico..... ☐
- Taller mecánico..... ☐
- Servicios de mediación de conflictos a través del área SOLUTEQ..... ☐
- Ninguno..... ☐

4. ¿La empresa le proporcionó información suficiente antes de adquirir un producto o servicio?

Si ☐ No ☐

5. ¿Cómo califica usted la calidad de los productos adquiridos en la empresa PRODEUTEQ-EP?

Malo ☐ Bueno ☐ Muy Bueno ☐ Excelente ☐

6. ¿Los servicios que usted recibe o recibió de la empresa PRODIUTEQ-EP satisfacen sus requerimientos?

Si ☐ No ☐

7. ¿A través de qué medio de comunicación usted se informó de los servicios y productos de la empresa?

Radio ☐ Televisión ☐ Prensa escrita ☐ Página Web ☐

Redes Sociales ☐ Otros ☐

8. ¿Usted volvería a adquirir los productos y servicios de la empresa?

Si ☐ No ☐

9. ¿Qué aspectos positivos usted rescata de la empresa?

Productos de calidad ☐ Adecuada infraestructura ☐ Atención personalizada ☐

Credibilidad ☐ Profesionales capacitados ☐ Ambiente laboral apropiado ☐

Seguridad ☐ Accesibilidad ☐ Otros ☐

10. A su criterio ¿Qué aspectos debe mejorar la empresa?

Productos de calidad ☐ Adecuada infraestructura ☐ Atención personalizada ☐

Credibilidad ☐ Profesionales capacitados ☐ Ambiente laboral apropiado ☐

Seguridad ☐ Accesibilidad ☐ Otros ☐

Anexo 5. Formulario al Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Entrevista dirigida al Administrador de la empresa PRODEUTEQ-EP

1. ¿Qué tiempo tiene usted al frente de la empresa PRODEUTEQ-EP?

.....
.....

2. ¿Actualmente cómo se encuentra la empresa?

.....
.....

3. ¿Qué tipo de estrategias administrativas emplea la empresa para dirigir adecuadamente las actividades?

.....
.....

4. ¿Qué estrategias comerciales está empleando la empresa para atraer nuevos clientes?

.....
.....

5. ¿Qué procedimientos internos emplea la empresa para el manejo administrativo?

.....
.....

6. ¿Con qué frecuencia los representantes de las Unidades de Negocios le proporcionan informes de trabajo?

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

7. ¿Se supervisan las actividades que realizan los empleados? ¿Con qué frecuencia?
-
-
8. ¿Cuántas capacitaciones al año brinda la empresa a los empleados?
-
-
9. ¿Qué tipo de capacitaciones brinda la empresa para sus empleados?
-
-
10. ¿Cómo se realiza la planificación de trabajo de cada una de las Unidades de Negocios de la empresa PRODEUTEQ-EP?
-
-
11. ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal de la empresa? ¿Con qué frecuencia?
-
-
12. ¿Usted realiza recorridos a las instalaciones de la empresa para verificar el cumplimiento de actividades de los empleados?
-
-
13. ¿Cómo se resuelven los problemas internos que se puedan presentar en las Unidades de Negocios?
-
-
14. ¿Qué Unidad de Negocios es la que brinda mayor fortaleza a la empresa y cuál necesita ser mejorada?
-
-
15. ¿Cómo es el clima laboral que existe en la empresa?
-
-

16. ¿Se cumple a cabalidad con los reglamentos, políticas y objetivos establecidos en la empresa?

.....
.....

17. ¿Qué aspectos a nivel general cree usted que deberían ser mejorados en la empresa?

.....
.....

17. ¿La empresa cuenta con objetivos estratégicos?

.....
.....

18. ¿Las actividades internas se las realiza de acuerdo con un manual de procedimientos?

.....
.....

19. ¿La empresa emplea estrategias de gestión para alcanzar los objetivos propuestos?

.....
.....

20. ¿Existe un plan de negocios para incrementar la distribución de bienes y servicios que oferta la empresa?

.....
.....

21. ¿La empresa le ha realizado algún seguimiento para comprobar la efectividad del producto o servicio ofertado?

.....
.....

Anexo 6. Fotos del trabajo de investigación



GERENTE GENERAL DE PRODEUTEQ-EP Ing. Césil Moreno C.



GERENTE ADMINISTRATIVO DE PRODEUTEQ-EP Ing. Jorge Sánchez M.

Empleados de las Unidades de Negocios PRODEUTEQ-EP





