

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

Tema: “Análisis de los procesos de gestión administrativa de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores”

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing.

AUTORA: Mireya Nataly Montenegro Estrada.

TUTOR: Ing. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos MSc.

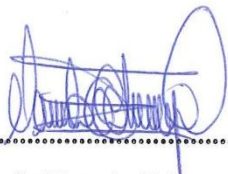
TULCÁN - ECUADOR

2018

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Mireya Nataly Montenegro Estrada con el número de cédula 040176905-4 ha elaborado el trabajo de titulación: “Análisis de los procesos de gestión administrativa de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



.....
MSc. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos



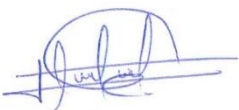
.....
MSc. Fernando Ramiro Urresta Yépez

Tulcán, 23 de abril de 2018

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Mireya Nataly Montenegro Estrada con cédula de identidad número 040176905-4 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



.....
Mireya Nataly Montenegro Estrada

Tulcán, 23 de abril de 2018

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Mireya Nataly Montenegro Estrada declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de los procesos de gestión administrativa de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



.....
Mireya Nataly Montenegro Estrada

Tulcán, 23 de abril de 2018

AGRADECIMIENTO

“Mi fortaleza reside únicamente en mi tenacidad” -Louis Pasteur.

Mi más sincero agradecimiento:

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi quien abrió sus puertas y por medio de sus docentes quienes con sus conocimientos y experiencia forjaron mi futuro para cumplir mis sueños y metas.

A la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi quienes permitieron que realice mi investigación y a través de su colaboración contribuyeron a que se lleve a cabo este trabajo de constante lucha y tenacidad.

A mi tutor MSc Marcelo Cahuasquí quien dirigió este trabajo investigativo y me enseñó que los más grandes anhelos se logran con disciplina, perseverancia y coraje. Así mismo a través de su paciencia compartió sus conocimientos orientándome a realizar mi investigación.

DEDICATORIA

*“A través del trabajo duro, perseverancia y fe en Dios, puedes vivir tus sueños”
Benjamín Carson*

A Dios que guío mi camino en esta etapa de mi vida, permitiéndome no decaer y que siempre la perseverancia trae consigo buenos frutos.

A mi madre quien emprendió esta larga travesía de arduo trabajo junto a mí, quién a través de sus sabios consejos supo consolarme y darme el apoyo necesario para conseguir mis metas y mis sueños, quien me enseñó que con persistencia y carácter se puede lograr los más grandes objetivos.

A mi abuelita que con su sonrisa y su bendición es mi motor para seguir adelante, quién me demostró que no hay esfuerzo inútil que no traiga consigo resultados fructíferos.

A mis hermanas quienes con sus ocurrencias y travesuras supieron alegrarme en los momentos más difíciles que atravesé en mi carrera.

ÍNDICE

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR	2
AUTORÍA DE TRABAJO	3
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	4
AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA	6
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN	12
I. PROBLEMA.....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3 JUSTIFICACIÓN	15
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	16
1.4.1 Objetivo General	16
1.4.2 Objetivos Específicos.....	16
1.4.3 Preguntas de Investigación.....	17
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	18
2.2 MARCO TEÓRICO.....	19
2.2.1 Teoría clásica de la Administración de Henri Fayol.	19
2.2.2 Definición de administración.	20
2.2.3 Definición de empresa.....	21
2.2.4 Definición de asociación.	21
2.2.5 Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi.	21
2.2.6 Funciones de la empresa.	22
2.2.7 Proceso administrativo:	23
2.2.8 Funciones administrativas	23
2.2.9 Pasos esenciales para la planeación.	24
2.2.10 Organización:	25
2.2.10.1 <i>Propósitos de la organización:</i>	25
2.2.11 Dirección.	26
2.2.13 Control.....	27
2.2.14 Desarrollo organizacional.	27
2.2.15 El proceso del desarrollo organizacional.....	27
2.2.16 Administración de recursos humanos.	28
2.2.17 Los recursos humanos	29

2.2.18 Planificación estratégica de los recursos humanos.	29
2.2.19 Proceso para incorporar a las personas.	29
2.2.20 Reclutamiento del personal.	29
2.2.21 Selección del personal.	30
2.2.22 Colocación del personal.	30
2.2.23 Desempeño laboral.	30
2.2.24 Aspectos relevantes del desempeño laboral.	30
2.2.24.1 Eficiencia.	30
2.2.24.2 Productividad de los empleados.	31
2.2.24.3 Satisfacción laboral.	31
2.2.24 Motivación.	31
2.2.25 Evaluación del desempeño laboral.	32
2.2.26 Métodos de evaluación de desempeño.	32
III. METODOLOGÍA.	33
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.	33
3.1.1. Enfoque.	33
3.1.2. Tipo de Investigación.	33
3.2. IDEA A DEFENDER.	34
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	34
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.	36
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	38
4.1. RESULTADOS.	38
4.2. DISCUSIÓN.	63
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	73
5.1. CONCLUSIONES.	73
5.2. RECOMENDACIONES.	74
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	76
VII. ANEXOS.	80
ANEXO 1. Certificación para aplicación de encuestas.	80
ANEXO 2. Formulario 001 modelo encuesta socios.	81
ANEXO 3. Formulario 002 encuesta clientes.	83
ANEXO 4. Formulario 003 modelo de entrevistas.	84
ANEXO 5. Oficios de permiso y autorización.	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	36
Tabla 2 Relación género y calidad del servicio	70
Tabla 3 Expectativas y calidad del servicio.	70
Tabla 4 Mejoramiento y grado de satisfacción	71

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Conoce si la asociación realiza algún tipo de planificación.	38
<i>Figura 2</i> Tipo de planificación.	39
<i>Figura 3</i> Funciones y actividades definidas.	40
<i>Figura 4</i> Herramientas y suministros.	41
<i>Figura 5</i> Suministros o herramientas.	41
<i>Figura 6</i> Liderazgo de los administrativos.....	42
<i>Figura 7</i> Comunicación en la asociación.	43
<i>Figura 8</i> Medios de socialización.	43
<i>Figura 9</i> Incentivos.	44
<i>Figura 10</i> Capacitaciones en la asociación.	45
<i>Figura 11</i> Evaluación del Talento Humano.	45
<i>Figura 12</i> Control de recursos y suministros.	46
<i>Figura 13</i> Nivel de satisfacción.....	47
<i>Figura 14</i> Trabajo en equipo	47
<i>Figura 15</i> Motivación en el trabajo.....	48
<i>Figura 16</i> Trabajo con cronograma.....	49
<i>Figura 17</i> Calidad del servicio.	50
<i>Figura 18</i> Expectativas del servicio ASOLIMDESICA	50
<i>Figura 19</i> Características de la asociación.	51
<i>Figura 20</i> Trato del personal.	52
<i>Figura 21</i> Mejoramiento del servicio.....	52
<i>Figura 22</i> Nivel de satisfacción del cliente	53

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz operacionalización de variables	35
--	----

RESUMEN

La investigación acerca del Análisis de los procesos de gestión administrativa de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores, permitió conocer la dinámica empresarial a la cual las empresas se ven sometidas en la actualidad, debido a que el crecimiento empresarial está estrechamente ligado a una administración que cohesione los recursos para alcanzar objetivos comunes. Es así que el proceso investigativo inició a través de la fundamentación bibliográfica, donde se estableció la base teórica facilitando la comprensión de las premisas de un pensamiento administrativo evolutivo, obteniendo de esta manera los factores más significativos que se relacionan con el desempeño laboral. Así mismo, la metodología investigativa se desarrolló desde la perspectiva cuali-cuantitativa, permitiendo conocer las poblaciones objetivo para la recopilación de información, a través de encuestas y entrevistas estructuradas, las mismas que fueron aplicadas a 23 socios, de igual forma se aplicó encuestas a los clientes de la asociación 100 encuestas en el Hospital Luis Gabriel Dávila y 35 encuestas en el centro de salud No 1 de Tulcán, de igual forma las entrevistas se realizó a expertos tanto en el ámbito administrativo y del talento humano. Por consiguiente, a través de los resultados obtenidos permitió conocer los factores influyentes del proceso administrativo, donde es indispensable cambiar el paradigma de una administración empírica, con el fortalecimiento del liderazgo, mejorando el canal de comunicación para la adecuada toma de decisiones, sin dejar de lado el eje principal como es el talento humano que a través de la potencialización de habilidades y destrezas contribuyen a incrementar la productividad. Finalmente, esta investigación se realizó con el fin de aportar un diagnóstico a la asociación, que sirva como una herramienta de consulta que mejore las debilidades y se conviertan en fortalezas y genere competitividad empresarial.

Palabras clave: proceso administrativo, talento humano, crecimiento empresarial.

ABSTRACT

The investigation about the analysis of the processes of administrative management of the Cleaning and Disinfection Carchi Association and its incidence in the labor performance of the collaborators, allowed to know the business dynamics to which the companies are subjected nowadays, due to that the business growth is closely linked to an administration that coheres the resources to achieve common objectives. Thus, the research process began through the bibliographic foundation, where the theoretical basis was established, facilitating the understanding of the premises of an evolutionary administrative thought, getting in this way the most significant factors that are related to the work performance. Likewise, the research methodology was developed from the qualitative-quantitative perspective, allowing to know the target populations for the information gathering, through surveys and structured interviews, which were applied to 23 members, as well as surveys were applied to the clients of the association 100 surveys in the Hospital Luis Gabriel Dávila and 35 surveys in the health center No 1 of Tulcan, in the same way the interviews were made to experts in both the administrative and human resources. Therefore, through the obtained results, it was possible to know the influential factors of the administrative process, where it is indispensable to change the paradigm of an empirical administration, with the strengthening of the leadership, improving the communication way for the adequate decision making, without leaving apart the main axis as is the human talent that through the potentialization of abilities and skills contribute to increase productivity. Finally, this research was conducted in order to provide a diagnosis to the association, which serves as a consultation tool to improve the weaknesses and become strengths and generate business competitiveness.

Key words: administrative process, human talent, business growth.

INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto empresarial la gestión administrativa implica una visión trascendental que integre las capacidades productivas y fomente el talento humano, más aún cuando existe la necesidad de perdurar como asociación o empresa en el tiempo. Efectivamente la herramienta idónea lo constituye el proceso administrativo a través de un direccionamiento que permita instaurar un empoderamiento entre los colaboradores y la sinergia conjunta por medio de esfuerzos que conlleven a la solución de problemas y al crecimiento competitivo generando éxito empresarial.

Para lo cual esta investigación tiene como objetivo principal analizar las causas del proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores, por esta razón se inició con la construcción de un marco teórico partiendo de las premisas de antecedentes investigativos que conservan un enfoque similar, determinando así pertinente enfocarse en este análisis por cuanto permitirá a otras asociaciones tener una referencia de consulta que conlleve al mejoramiento de los procesos administrativos y la potencialización del talento humano, por cuanto en la actualidad el éxito de una administración depende de la capacidad de la gente que labora en las empresas.

Además, por medio de la base teórica del padre de la administración Henry Fayol facilitó conocer acerca del proceso administrativo y la importancia de mantener el talento humano direccionado a la consecución de metas y objetivos, de esta manera se consiguió obtener resultados relevantes desde el punto filosófico que se comparó con la realidad actual que atraviesa la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi.

Por otra parte, dentro del desarrollo de esta investigación se estableció la metodología que permitió obtener información relevante, para lo cual se diseñó encuestas estructuradas tanto para los socios y clientes. Las encuestas para los socios fueron divididas en las cuatro fases administrativas: planificación, organización, dirección y control y a su vez se consideró su medición a través de la escala de Likert, en cuanto a las encuestas de los clientes tuvieron un enfoque para conocer la satisfacción del cliente con referencia al desempeño laboral de la asociación, esta encuesta tuvo una medición por medio de la escala de Likert, de igual

forma las entrevistas se desarrollaron con preguntas estructuradas tanto para conocer aspectos relevantes dentro del proceso administrativo como en el desempeño laboral.

Por consiguiente, se utilizó un software estadístico para la tabulación de la información obtenida, seguidamente se realizó el análisis de gráficos estadísticos y tablas de contingencia. Además, dentro de la perspectiva de la discusión permitió dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas, como también ayudó a determinar las causas de la problemática investigada.

Finalmente a través de esta investigación ha permitido conocer las principales causas del proceso administrativo que generan ineficiencia en el desempeño laboral como son: deficiente planificación, dentro de la organización no existe una división del trabajo oportuna donde se evidencie la línea de mando, así mismo la comunicación es indispensable para dar a conocer medidas correctivas, para lo cual los administrativos deben fortalecer la gestión administrativa principalmente en el liderazgo para guiar y orientar al talento humano a la consecución de metas y objetivos comunes. También es importante que la asociación ponga énfasis en el talento humano el cual por medio de un clima laboral adecuado permitiría que los socios incrementen la satisfacción laboral y coadyuve al éxito de la asociación.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración moderna en el siglo XXI debe considerarse como la evolución y el cambio de la cultura organizacional dentro de las empresas, donde les permita adaptarse al entorno y aprovechar las oportunidades, para lograr ventaja competitiva, sin embargo es importante considerar que el éxito empresarial se logra a través de un proceso administrativo sólido y políticas claras del talento humano que contribuya a formar una organización atractiva que genere empoderamiento para alcanzar objetivos y metas empresariales.

Bajo esta premisa es importante mencionar que el Ecuador se ha destacado a lo largo de los años por mantener un índice alto de emprendimiento con referencia a América Latina y el Caribe, de acuerdo al indicador Actividad Emprendedora Temprana (TEA) el emprendimiento en el país fue de 32,6%; es decir, que tres de cada 10 adultos ecuatorianos iniciaron los trámites para establecer un negocio, o poseía uno cuya antigüedad no superaba los 42 meses. Revista Líderes (2015)

Sin embargo, la falta de profesionalización conlleva a que estos emprendimientos fracasen y no exista desarrollo económico, debido a que ejecutan su labor administrativa de manera empírica generando inconvenientes al momento del crecimiento empresarial, debido a que no mantienen un plan de negocios, no están definidos objetivos a largo plazo, falta un análisis de riesgos potenciales y prevención de los mismos. (Paulise, s.f.)

Consecuentemente haciendo referencia a lo mencionado anteriormente es importante señalar la problemática que existe en la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi, debido a que actualmente poseen limitadas herramientas administrativas las mismas que no les permite tener un crecimiento idóneo donde predomine la existencia de la productividad y la eficiencia en el trabajo, puesto que no maneja un proceso administrativo que se ha generado por el desconocimiento de sus administradores, por consiguiente, no mantienen una estructura orgánica formal, reglamentos internos, manual de funciones para que cada socio cumpla cada una de las actividades y de esta manera se pueda ejecutar un proceso con orden y productividad. Así mismo los insuficientes procesos administrativos que

mantiene dicha asociación se ha visto reflejada en la falta de organización y control, afectando así a la rentabilidad de la empresa y sobre todo al desempeño laboral por los colaboradores.

Es así que dentro del ámbito del talento humano considerado una arista clave para la asociación no posee un plan de incentivos tanto monetarios como no monetarios, donde el personal se encuentre motivado y tenga un sentido de pertenencia que permita alcanzar el logro de objetivos generando satisfacción laboral y se vea reflejado al momento de brindar un servicio de excelencia que le permita a la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi crecer e incrementar su cuota de mercado para dinamizar la economía del cantón.

Finalmente, la gestión administrativa de la asociación, es un aspecto fundamental a evaluarse para determinar si el nivel de productividad está acorde a los logros que se quiere alcanzar, así mismo si no se detecta las principales debilidades que posee la asociación con respecto al ámbito administrativo no se podrá emitir correcciones que permita aumentar el desempeño laboral y por ende la rentabilidad de la asociación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El proceso de gestión administrativa de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi genera ineficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito, analizar los procesos de gestión administrativa que la asociación mantiene y así determinar si son pertinentes y generan un adecuado desempeño laboral. Así mismo esta investigación permitió conocer cuáles son los factores del proceso administrativo que incide en el desempeño laboral.

La principal beneficiaria de la presente investigación es la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi ubicada en la ciudad de Tulcán, por cuanto se aportará un diagnóstico real que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos administrativos, a través del fortalecimiento de las habilidades del talento humano debido a que en la actualidad el aprovechamiento del capital humano conlleva a la consecución de metas organizacionales.

De igual forma se verán beneficiados los clientes puesto que percibirán un servicio de calidad a través de las medidas correctivas que mejoren el servicio.

Además, la presente investigación generará impactos positivos a nivel económico y social, puesto que ayudará a mejorar el manejo de la asociación con técnicas administrativas que mejoren la productividad empresarial y por ende permitirá que sus colaboradores trabajen con autonomía que estará reflejado en la motivación y la satisfacción laboral.

Por consiguiente, la pertinencia del análisis de la investigación procurará determinar los elementos esenciales dentro del proceso administrativo que conlleve a generar estrategias por parte de los líderes de la asociación para optimizar la competitividad y por ende se oriente al crecimiento dentro del mercado empresarial.

Finalmente, para el desarrollo de este trabajo investigativo es importante mencionar que se cuenta con material bibliográfico al igual que recursos materiales para llevar a cabo el proceso investigativo.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Analizar los procesos de gestión administrativa en la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi para determinar la incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente acerca de la relación de los procesos de gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores.
- Recopilar información relevante a través de técnicas que permitan obtener datos precisos acerca de la problemática que enfrenta la asociación.
- Realizar un análisis de los factores del proceso de gestión administrativa y relacionar con el desempeño laboral de los colaboradores.

1.4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la base teórica sobre la cual se desarrollará la investigación con la finalidad de determinar los postulados de las dos variables?
- ¿A través de que técnicas e instrumentos se recopilará información relevante para el presente estudio investigativo?
- ¿Cuáles son los factores del proceso administrativo que inciden en el desempeño de los colaboradores de la Asociación de limpieza y desinfección “Carchi”?
- ¿Por qué el desempeño laboral constituye un eje primordial para el desarrollo de la asociación?
- ¿Cómo afecta al desarrollo económico de la asociación la insuficiente gestión administrativa por parte de los administradores?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En los últimos años se han realizado diferentes estudios que mantienen un similar enfoque y aportan significativamente a la investigación.

En primer lugar, se ha considerado el estudio “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas” López (2013), donde estableció la importancia del proceso administrativo en la operatividad de la empresa, analizando aspectos como la incidencia de la planeación estratégica en el crecimiento económico, la influencia de la estructura organizacional en la segregación de funciones, el efecto de la motivación en el desempeño del personal y la incidencia del control en la evaluación del desempeño laboral.

Además, en esta investigación concluye de forma significativa lo siguiente:

- Evaluar la gestión administrativa en periodos trimestrales, en base al logro de metas establecidas, aporte de la misión y visión, cumplimiento de las funciones del personal.
- La entrega de incentivos como medio de motivación debe ser equitativa entre el personal, para lograr un mejor desempeño de los empleados en sus funciones y fomentar en ellos el espíritu de pertenencia.
- La gerencia debe realizar evaluaciones de desempeño laboral, para verificar el cumplimiento de las funciones del personal y conocer cuál es su aporte en el desarrollo de la empresa.

Por lo tanto, se puede evidenciar que los procesos administrativos permiten mejorar oportunamente el crecimiento de la empresa a través de los recursos clave como es el talento humano, encaminando así al empoderamiento y al desarrollo de la empresa.

En segundo lugar, otra investigación oportuna titula “Modelo de gestión administrativa para la Asociación de productores Agropecuarios San Rafael” donde (Chandi, 2014) menciona:

El proceso administrativo, es un eje en el cual todas las empresas deben enfocarse, porque de este depende el éxito de una organización, al regular los procesos de planificación, organización, dirección y control, todas y cada una de las actividades o funciones que deben desempeñar los miembros de la empresa. Donde se puede

identificar que el impacto social y económico de un modelo de gestión administrativa en la asociación es positivo ya que, al sistematizar los procesos, se reducirán los recursos empleados en el desarrollo de los mismos dando como resultado un menor gasto operativo. (pág. 69)

Como lo menciona Chandi (2014), la aplicación de un modelo de gestión administrativa permite optimizar el tiempo, alcanzar los objetivos planteados por la organización y por ende tomar decisiones oportunas en beneficio de la empresa.

Otro aporte significativo es el realizado por Ortiz (2014) por medio de su investigación denominado Modelo de gestión para el mejoramiento de los procesos administrativos de la “ACPCFA” del cantón Montalvo. Dentro de esta investigación se ha tomado las siguientes afirmaciones con respecto al desarrollo de un modelo de gestión para el mejoramiento de los procesos administrativos.

El modelo de gestión para el mejoramiento de los procesos administrativos es importante para alcanzar los fines de una empresa con fines de lucro al igual que una sin fines de lucro es por ello que se diseña el modelo específicamente para una empresa sin fines de lucro enfatizando el bienestar común y el crecimiento de la economía social y solidaria de la Asociación. (pág. 66)

La presente investigación realizada por Ortiz (2014), aporta de manera directa por cuanto se realiza un enfoque amplio que fundamentará de modo relevante como plantear procesos que permitan establecer lineamientos que ayuden a direccionar administrativamente la asociación.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría clásica de la Administración de Henri Fayol.

La evolución del proceso administrativo ha sido evidente, puesto que existen y existieron diferentes ponentes que han establecido lineamientos para llevar al éxito diferentes empresas, cada uno de ellos generó aportes, sin embargo, tras el cambio radical y la evolución de la tecnología han predominado algunas de estas teorías, como la del pionero de la Doctrina Administrativa Henry Fayol, quien manifiesta que la administración es la proporcionalidad entre la organización y la división del trabajo. Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) menciona: Henri Fayol (1841-1925), considerado el padre de la Teoría Clásica de la Administración, quien identificó una amplia necesidad de principios y enseñanzas administrativas. Además, Fayol consideró que los elementos de la organización

son las funciones de planear, organizar, comandar, coordinar y controlar, actualmente se han reducido a cuatro fases las mismas que son consideradas parte del proceso administrativo como son la planificación, organización, dirección y control.

Por consiguiente, la teoría clásica aporta de manera significativa a la administración moderna, debido a que es importante que las empresas u organizaciones consideren los elementos administrativos, que en la actualidad son la base fundamental para realizar una planificación estratégica que contribuya al cumplimiento de objetivos y como resultado generen una ventaja competitiva.

Además, dentro de sus aportes más relevantes implementó los 14 principios cada uno de ellos contribuyen a una administración de calidad, a los cuales calificó como flexibles, no absolutos y útiles sin importar las condiciones cambiantes, de este modo cada principio administrativo permite que los altos mandos y operativos conozcan la unidad de mando que está estrechamente relacionada con la cadena de escala, sin dejar de lado que la unión hace la fuerza y que a través del trabajo en equipo permitirá alcanzar logros individuales y en común con la organización.

Por consiguiente, dentro de los catorce principios más destacados están los siguientes:

- a. **Autoridad y responsabilidad:** Fayol sugirió que autoridad y responsabilidad están relacionadas, y que la segunda es consecuencia de la primera. Consideró a la autoridad como una combinación de factores oficiales derivados del puesto gerencial y factores personales compuestos de inteligencia, experiencia, valor moral, servicio anterior, etcétera.
- b. **Unidad de mando:** Los empleados deben recibir órdenes de un único superior.
- c. **Cadena de escala:** Para Fayol esto es como una cadena de superiores desde los puestos más altos hasta los más bajos, de los que no hay que apartarse innecesariamente, entrarían en cortocircuito cuando al seguirlos de manera escrupulosa sería perjudicial.
- d. **Esprit de corps:** Éste es el principio de la unión hace la fuerza y de una extensión del principio de unidad de mando, destaca la necesidad del trabajo en equipo y la importancia de la comunicación para lograrlo.

2.2.2 Definición de administración.

La administración permitirá a las empresas establecer el proceso administrativo, contribuyendo al desarrollo de la organización, permitiendo aprovechar los recursos disponibles por medio de la evaluación de costos beneficios y el adecuado desempeño del talento humano que posea la empresa. Amaru (2009) expone la administración es el proceso

de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Por consiguiente, la administración permite alcanzar metas, con un adecuado trabajo en equipo que genere productividad sin dejar de lado las funciones gerenciales manteniendo un ambiente que permita crear una sinergia en las diferentes dependencias. Acotando lo anterior Hernández, Sergio & Pulido Alejandro (2011) explica la administración es la disciplina que estudia la eficacia, eficiencia y efectividad de los organismos sociales productivos por medio de la aplicación del proceso administrativo para planear, organizar, integrar, dirigir y controlar.

2.2.3 Definición de empresa.

En los diferentes tipos de empresas es fundamental direccionar los recursos de trabajo, capital, humano para la producción de bienes y servicios los mismos que permitan satisfacer las necesidades de los contribuyentes por medio del intercambio de un valor monetario. Para lo cual García & Casanueva (2006) consideran entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

2.2.4 Definición de asociación.

La asociación radica en la unión de varias personas con la finalidad de trabajar por bien común ya sea en la producción de bienes y servicios contribuyendo al beneficio social, para lo cual la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) manifiesta: “Es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios”.

2.2.5 Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi.

ASOLIMDESICA se constituyó en el año 2016 tras la necesidad de buscar un empleo digno, para lo cual se acogió bajo la denominación de Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi, amparada en la Ley Orgánica y Reglamento General de la Economía Popular y Solidaria y del Sector financiero Popular y Solidario.

La asociación se creó en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi en la dirección Ecuador s/n entre Olmedo y Juan Ramón Arellano la asociación tiene por objeto principal el servicio

de limpieza y desinfección en general de todo tipo de edificios con múltiples unidades residenciales como oficinas, casas y departamentos, fábricas establecimientos comerciales.

En primera instancia inició con veintiocho socios los mismos que a través de un aporte económico formalizaron la constitución de la asociación, de igual forma se estableció una directiva con la finalidad de encaminar a la asociación a un camino productivo y de solidez, bajo el liderazgo del señor Bolívar Burbano en calidad de administrador, así mismo el señor Luis Aguilar como presidente y la señora Martha Pascal como secretaria.

Es importante mencionar que cada uno de los socios posee experiencia de cinco años en las áreas de limpieza lo cual les ha permitido dentro del área laboral desempeñar, conocer y ejecutar dos tipos de desinfección la básica o rutinaria y la desinfección terminal. La limpieza básica o de rutina comprende en realizar un saneamiento estandarizado de los espacios y superficies de forma que genere un entorno limpio y adecuado para los clientes, así mismo la limpieza terminal corresponde a la desinfección de una vez por semana adecuando las instalaciones ya sea para una nueva cirugía o una nueva hospitalización. Por consiguiente es fundamental señalar que el talento humano de la asociación posee una certificación de las competencias técnicas abalizado por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC), lo cual ha permitido llevar a cabo el trabajo de forma adecuada.

Dentro del ámbito laboral ASOLIMDESICA obtuvo un contrato en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la ciudad de Tulcán, como también presta sus servicios de limpieza al Centro de Salud N°1 de la misma ciudad, es importante señalar que los auxiliares de limpieza ejecutan su labor cubriendo turnos de la mañana, tarde y noche en las siguientes áreas: consulta externa, hospitalización, cirugía, imágenes, pediatría, ginecología y terapia infantil, permitiendo que los clientes obtengan un servicio adecuado.

Finalmente la asociación tras el cambio de administrador en el año 2017 bajo la responsabilidad del señor Armando Calderón, logro instaurar una oficina en el edificio Muñoz, con la finalidad de establecer una relación más oportuna con el cliente.

2.2.6 Funciones de la empresa.

Fayol dentro de su teoría administrativa propuso dividir en seis funciones que las organizaciones deben poseer dentro de su estructura organizacional, puesto que cada una

de ellas contribuye a que los procesos ya sean de producción, compra gestión protección manejo de costos que por medio de la unión de fuerzas, lograra alcanzar objetivos organizacionales, sin embargo resalta que dentro de una organización la función administrativa es esencial ya que por medio del proceso administrativo se puede medir y control la efectividad de los administradores sobre los recursos que se manejan en las actividades productivas o de servicios. Por consiguiente, Ruiz, Gago, García, & López (2013) mencionan Fayol resaltó la importancia de la Administración para el éxito de las organizaciones, independientemente del hecho de tratarse de una pequeña, mediana o gran empresa, o del tipo de organización (industrial, comercial, política, sindical, etc.). Dentro de las funciones de la empresa están las siguientes:

- **Funciones técnicas:** Producción de bienes o de servicios de la empresa.
- **Funciones comerciales:** Relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- **Funciones financieras:** Relacionadas con la búsqueda y gestión de capitales.
- **Funciones de seguridad:** Protección y preservación de los bienes y de las personas.
- **Funciones contables:** Relacionadas con los inventarios, registros, balances, costes y estadísticas.
- **Funciones administrativas:** Previsión, organización, mando, coordinación y control de las demás funciones de la empresa.

2.2.7 Proceso administrativo:

Un gerente o administrador debe tener conocimiento acerca del proceso administrativo debido a que por medio de cada una de las fases que lo integran le permitirá tener una visión encaminada hacia el logro de objetivos, por cuanto se establecen actividades concretas que a través de acciones y esfuerzos serán alcanzadas en tiempos determinados. Para lo cual Fayol citado en Idalberto, Ch (2008), considera que el proceso administrativo es el acto de administrar a través de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

2.2.8 Funciones administrativas

Encaminar a una empresa hacia un futuro promisorio conlleva mantener cohesionados las diferentes fases o funciones administrativas y así obtener éxito empresarial. Según Koontz, Weihrich & Cannice (2012) consideran: “Las cinco funciones gerenciales alrededor de las cuales está organizado el conocimiento administrativo son: planear, organizar, integrar el personal, dirigir y controlar”.

2.2.7.1 Planeación

La planeación es una fase esencial, aquí se define que se quiere lograr en la organización tanto a corto, mediano y largo plazo a través de planes precisos y concretos que involucre a cada área de la organización, logrando eficiencia, eficacia y por ende efectividad, tanto en la producción de bienes como en la prestación de servicios. Para lo cual, de acuerdo con Chiavenato, I (2006) la planeación:

Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear y definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden. (pág. 143)

2.2.9 Pasos esenciales para la planeación.

Haciendo referencia a Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) define los siguientes pasos para la planeación:

1. Estar atentos a las oportunidades

Los gerentes deben realizar un vistazo preliminar a las posibles oportunidades futuras y verlas con claridad y de manera integral, comprender qué problemas debe resolver y por qué, además, saber qué puede esperar para ganar. Establecer objetivos realistas depende de esta percepción. La planeación requiere un diagnóstico realista de la situación de oportunidad.

2. Establecer objetivos

Establecer objetivos para toda la empresa y luego para cada unidad de trabajo subordinada, lo que debe hacerse pensando en el corto y el largo plazo. Los objetivos especifican los resultados esperados e indican el punto final de lo que debe hacerse, dónde debe colocarse el interés primario y qué es lo que debe lograrse con la red de estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas.

3. Desarrollar premisas

El siguiente paso lógico en la planeación es establecer, divulgar y lograr el acuerdo para utilizar las premisas de planeación decisivas como los pronósticos, las políticas básicas aplicables y los planes existentes de la compañía. Las premisas son supuestos sobre el ambiente en el que se desarrollará el plan.

4. Determinar cursos alternativos

El cuarto paso de la planeación es buscar y examinar cursos de acción alternativos, especialmente los que no son muy evidentes. Pocas veces hay un plan para el que no existan alternativas razonables: a menudo la menos obvia demuestra ser la mejor.

5. Seleccionar un curso

Éste es el paso en que se adopta el plan, el verdadero punto de la decisión. En ocasiones un análisis y una evaluación de los cursos alternativos revelarán que dos o más son aconsejables y el gerente puede decidir utilizar varios en lugar del mejor.

6. Formular planes derivados

Cuando se toma una decisión raras veces la planeación está completa y se requiere un séptimo paso: casi siempre se necesitan planes derivados para apoyar el plan básico.

7. Cuantificar los planes mediante presupuestos

El presupuesto general de una empresa representa la suma total de ingresos y egresos, con las utilidades o el valor agregado resultante y los presupuestos de las partidas de la hoja de balance general, como los gastos de caja y capital.

Como lo manifiesta el autor existe un proceso de planeación mediante el cual permite a los altos mandos establecer lineamientos, destinar recursos, talento humano para lograr los objetivos propuestos, por medio de la evaluación y la toma de decisiones que permitan establecer estrategias que aporten al crecimiento organizacional.

2.2.10 Organización:

En la fase de organización se establece se asigna tareas, recursos y responsabilidades a través de la departamentalización y especialización de los colaboradores, que permiten establecer líneas de autoridad y así distribuir de manera adecuada los recursos que dispone la organización. Para Luna, A (2015) la organización es:

La palabra organización proviene del griego organon que significa instrumento. La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas. (pág. 72)

2.2.10.1 Propósitos de la organización:

Según Robbins & Coulter (2005) consideran los siguientes principios:

- Dividir el trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos.
- Asignar tareas y responsabilidades relacionadas con empleos individuales.
- Coordinar diversas tareas organizacionales.
- Agrupar los trabajos en unidades.
- Establecer relaciones entre individuos, grupos y departamentos.

- Establecer líneas formales de autoridad.
- Distribuir y utilizar los recursos organizacionales.

En la fase de organización según los autores antes mencionados es importante tener en cuenta los siguientes elementos:

- Especialización del trabajo: Grado en el que las tareas de una organización se dividen en tareas separadas; conocida también como división del trabajo.
- Departamentalización: Fundamento mediante el cual se agrupa las tareas.
- Departamentalización funcional: Agrupa los trabajos según las funciones desempeñadas.
- Departamentalización de productos: Agrupa los trabajos por línea de productos.

2.2.11 Dirección.

Las personas necesitan ser asignadas a sus cargos y funciones, ser entrenadas, guiadas y motivadas para alcanzar los resultados que se esperan de ellas. La función de dirección se relaciona directamente con la manera de orientar la actividad de las personas que componen la organización para alcanzar objetivos y productividad. Chiavenato, I (2006) menciona lo siguiente:

La tercera función administrativa hace referencia en poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. (pág. 149)

2.2.12 Integración del personal.

La integración del personal permite a las empresas determinar cuál es el talento humano necesario y calificado para que desempeñe las diferentes funciones dentro de la empresa, dentro de esta función se realiza el proceso de reclutamiento, selección, colocación del talento humano, así mismo dentro de esta función se puede evaluar el desempeño laboral con el que cuenta la empresa y de esta manera establecer estrategias de mejoramiento y la adecuada toma de decisiones para lograr el desarrollo de la organización. Es así que, para Enríquez, Ricardo (2012) explica: “La integración del personal es el proceso mediante el cual las organizaciones resuelven sus necesidades de recursos humanos, entre ellas el pronóstico de sus necesidades futuras, el reclutamiento y selección de candidatos y la inducción de los empleados de nuevo ingreso”.

2.2.13 Control.

Las funciones administrativas cumplen un rol importante dentro de la gestión administrativa por cuanto brindan lineamientos, como establecer estrategias determinar el talento humano que va a desempeñar las actividades, así mismo para obtener un rendimiento es necesario motivar a los empleados para finalmente controlar y determinar el nivel de cumplimiento que se ha efectuado con lo programado, desde esta perspectiva Robbins & Coulter (2005) consideran que es la “función de la administración que consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta”. (pág. 9)

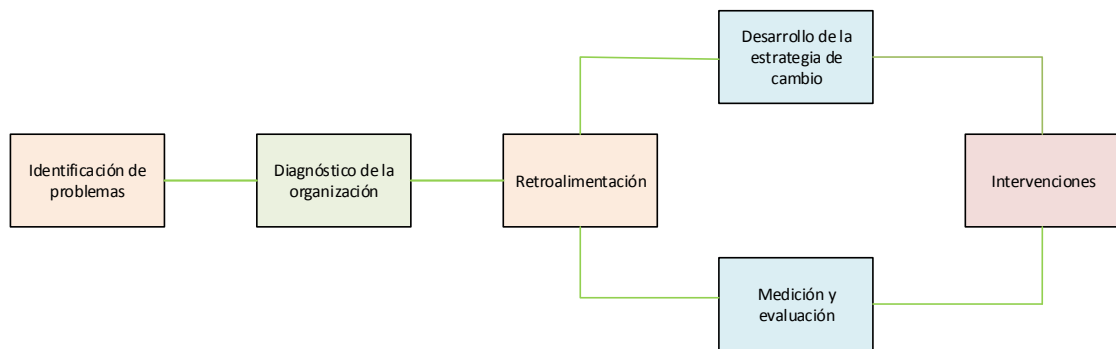
2.2.14 Desarrollo organizacional.

Las organizaciones deben mantener una perspectiva holística que integre todas las áreas de la empresa para conseguir efectividad y lograr los objetivos planteados, además la integración de las diferentes áreas permitirá que la empresa soluciones problemas que se enfrenen en el contexto y así mantener una efectividad empresarial. Para lo cual Koontz, Weihrich, & Cannice (2012). Consideran el desarrollo organizacional es un enfoque sistémico, integrado y planeado, dirigido a mejorar la efectividad empresarial. Está diseñado para resolver problemas que reducen la eficiencia operativa a todos los niveles, como la falta de cooperación, la descentralización excesiva y la mala comunicación.

2.2.15 El proceso del desarrollo organizacional.

En las organizaciones el proceso de desarrollo organizacional permite utilizar diferentes técnicas que ayudan a mejorar la efectividad en las empresas, eliminando problemas a través de la evaluación y la ejecución de estrategias que se basen en la objetividad evitando generar costos innecesarios y sobre todo contribuir al desarrollo organizacional. Para lo cual Koontz, Weihrich & Cannice (2012) explican:

Es un enfoque situacional o de contingencia para mejorar la efectividad de la empresa.



Fuente: Wehrich & Cannice (2012).

- **Identificación de problemas:** Conflicto entre unidades organizacionales, moral baja, quejas de los clientes y costos crecientes.
- **Diagnóstico organizacional:** Análisis de la situación a través de la recopilación de información de varias unidades organizacionales mediante cuestionarios, entrevistas y observación, y los datos se analizan y preparan para realimentación.
- **Desarrollo de la estrategia de cambio:** facilita el proceso, en el que se integran conferencias y ejercicios breves sobre la toma de decisiones, formación de equipos y solución de problemas, la importancia está en la apertura y la objetividad.
- **Intervenciones:** Las intervenciones específicas pueden incluir un cambio en la estructura de la organización, un procedimiento más efectivo para manejar las quejas de los clientes y el establecimiento de un equipo a cargo de la responsabilidad de instrumentar un programa de reducción de costos.
- **Medir y evaluar:** la efectividad de los esfuerzos de desarrollo organizacional.

2.2.16 Administración de recursos humanos.

Por medio de la administración de los recursos humanos las organizaciones establecen una estructura organizacional adecuada acorde a las necesidades de cada empresa tomando en cuenta la visión para la cual fue creada la organización, es importante también que a través de los diferentes lineamientos se distribuya el trabajo considerando la especialización de esta forma se evitará la duplicidad de funciones. Chiavenato, I (2009) menciona:

La administración de recursos humanos (RH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado. (pág. 7)

2.2.17 Los recursos humanos

Ruiz, Gago, García, & López (2013) considera:

Los recursos humanos son el conjunto de trabajadores, empleados o personal que conforman una empresa. Sin los recursos humanos, el funcionamiento de las empresas es inviable, puesto que todos los procesos productivos y los servicios dependen de ellos: las personas establecen los objetivos y estrategias empresariales, diseñan y planifican los productos, gestionan la producción, son las responsables de su comercialización y son la clave para lograr los objetivos empresariales.

Los recursos humanos son considerados el corazón de la empresa, puesto que gracias a ellos se logra el funcionamiento de la misma, tanto en el ámbito de servicios como en la producción, de igual forma por medio de una correcta motivación y evaluación se podrá lograr los objetivos empresariales propuestos tanto a corto, mediano y largo plazo.

2.2.18 Planificación estratégica de los recursos humanos.

La planificación estratégica de los recursos humanos involucra metodologías para lograr un trabajo integrado dentro de la organización, así mismo dentro de este plan se establecerá estrategias, metas, objetivos e incluso el clima organizacional que se mantendrá dentro de la empresa, para crear un estilo administrativo adecuado. Chiavenato, Gestión del Talento Humano (2009), es uno de los aspectos más importantes de la planificación la alineación de la función de la administración de recursos humanos con la estrategia organizacional, fortaleciendo de esta manera el adecuado uso del capital intelectual que posee el talento humano.

Por consiguiente, dentro de la planificación estratégica Chiavenato, Gestión del Talento Humano (2009) considera los siguientes factores:

2.2.19 Proceso para incorporar a las personas.

El proceso de selección consiste en encontrar lo que las personas ofrecen, comparándolo con lo que busca la organización. Sin embargo, las organizaciones no son las únicas que seleccionan, las personas también escogen dónde quieren trabajar. Así, se trata de una elección recíproca.

2.2.20 Reclutamiento del personal.

El reclutamiento puede tener por objeto buscar a candidatos para ocupar los puestos vacantes de la organización y mantener el statu quo.

2.2.21 Selección del personal.

La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. La selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización.

2.2.22 Colocación del personal.

Los procesos para incorporar a otras personas son claros: la organización tiene puestos de trabajo que deben ser cubiertos por individuos a quienes se exigen ciertas calificaciones, que se deben especificar con detalle, con el propósito de buscar a los que poseen esas características.

Existe un proceso adecuado que permite identificar al talento humano que este calificado para determinado puesto de trabajo, esto se lo evidencia a través del reclutamiento del personal, a través de la elección o la búsqueda de candidatos en el mercado laboral permitirá reclutar a personal cualificado e idóneo, el mismo que por medio de diferentes filtros ingresarán las personas que demuestren poseer todas las habilidades y conocimientos que la empresa necesita y finalmente la organización cubrirá estas plazas de trabajo con personas idóneas.

2.2.23 Desempeño laboral

El desempeño laboral permite a los administradores conocer las habilidades y destrezas que cada empleado posee, sin embargo a través de estos indicadores los jefes de altos mandos toman decisiones para establecer medidas correctivas que ayuden a mejorar dicho desempeño por medio de la potencialización de sus fortalezas, complementariamente Werther y Davis citado por Pérez (2009) explican “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”.

2.2.24 Aspectos relevantes del desempeño laboral.

2.2.24.1 Eficiencia.

Dentro del comportamiento organizacional existen factores que permiten llegar al cumplimiento de los objetivos propuestos por la administración, los gerentes actualmente

evalúan a sus colaboradores a través de la eficiencia que consiste en la obtención de las metas o la producción de bienes y servicios, con el mínimo uso de recursos, no obstante, este cumplimiento no debe inferir en la calidad de la actividad económica que se realice. Para Amaru (2009) la eficiencia es el de la relación entre esfuerzo y resultado. Cuanto menor sea el esfuerzo necesario para producir un resultado, más eficiente es el proceso.

2.2.24.2 *Productividad de los empleados.*

La medición de la productividad a nivel de las empresas permite consolidar estrategias que generen valor a través de los recursos utilizados y la identificación de puntos débiles. Shimuzu et al citado por Morales & Masis (2014) consideran a la productividad como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Contrastando Amaru (2009) menciona “La productividad es la clave para el fortalecimiento de la competitividad en el mercado debe mantener un balance con la rentabilidad”.

2.2.24.3 *Satisfacción laboral.*

Durante la evolución de las empresas el talento humano está estrechamente ligado al cumplimiento de la visión organizacional, sin embargo, esta evolución ha traído consigo conocer y potencializar las actitudes de los empleados que se ven reflejados en la satisfacción en el trabajo, en contraste Chiang & Núñez (2010) consideran que la satisfacción laboral es el “conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo y los distintos aspectos con él relacionados”. Básicamente este concepto engloba las variables que tiene el personal con respecto a su trabajo.

2.2.24 *Motivación*

El talento humano es el eje indispensable en las empresas por cuanto ejecutan actividades que permiten el crecimiento de la organización, es por esta razón que para obtener resultados positivos es indispensable mantener un clima laboral adecuado a través de la motivación para generar el empoderamiento y así que los empleados trabajen de mejor manera. (Koontz, Weihrich, & Mark, 2012) un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

2.2.25 Evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) considera que:

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. (pág. 137)

Por medio de la evaluación del desempeño se puede valorar el alcance de objetivos y el aporte que brindan los empleados a la organización.

2.2.26 Métodos de evaluación de desempeño

Los métodos tradicionales de evaluación del desempeño más utilizados de acuerdo a Chiavenato (2009) son:

- **Método escalas graficas:** El método de las escalas gráficas evalúa el desempeño de las personas por medio de factores con previa definición y graduación.
- **Elección forzada:** La elección forzada consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de bloques de frases descriptivas que se enfocan en determinados aspectos del comportamiento.
- **Evaluación 360°:** La evaluación de 360° proporciona condiciones para que el colaborador se adapte y ajuste a las distintas demandas que le imponen su contexto de trabajo o sus diferentes asociados. (pág. 253)

Los métodos de desempeño laboral permitirán establecer indicadores a través de una evaluación de los diferentes aspectos del comportamiento que mantiene el empleado con respecto al trabajo que desarrolla.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

El enfoque que tuvo esta investigación fue cuali-cuantitativa o también denominado mixta. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) mencionan que el enfoque cualitativo y cuantitativo se caracteriza por:

Ser la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Así mismo el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento.

Para lo cual se deduce que el enfoque cualitativo será aplicado para fundamentar el planteamiento, formulación, justificación, marco teórico, análisis de datos, definir tipos de investigación para emitir criterios que permitan evidenciar hallazgos a través de esta investigación.

De igual forma el enfoque cuantitativo será utilizado para tabular la información y así poder emitir tablas de frecuencia con su respectivo análisis que evidencie los resultados de la investigación.

3.1.2. Tipo de Investigación.

Para la investigación se utilizó los siguientes tipos de investigación que permitieron ejecutar de manera correcta la investigación.

- a. **Investigación exploratoria.** Se consideró este tipo de investigación por cuanto se realizó un acercamiento con la asociación y así se determinó las características esenciales que influyen en la gestión administrativa y la relación que tiene en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la asociación.
- b. **Investigación descriptiva.** Este tipo de investigación se aplicó para describir la realidad de la asociación y cuáles son las deficiencias que presentan, con la finalidad de determinar las características, fenómenos, hechos que permitieron describir la realidad que es objeto de estudio, de igual forma facilitó realizar la descripción tanto

del problema, variables, marco teórico entre otros, con el objetivo de dotarse de una visión general de la situación que atraviesa la asociación.

- c. Investigación de campo.** A través de esta investigación permitió indagar en el lugar de los hechos la realidad que actualmente atraviesa la asociación, además se establece un vínculo con la asociación para palmar de manera directa cuáles son los procesos administrativos que se están desarrollando dentro de la misma y como estos influyen en el desempeño laboral. De igual forma por medio de los diferentes instrumentos como encuestas, entrevistas se ha logrado obtener información relevante de los clientes tanto en el Hospital Luis G. Dávila y el Centro de Salud No 1 de la ciudad de Tulcán.
- d. Investigación bibliográfica.** Se utilizó este tipo de investigación para recopilar información necesaria y de esta forma poder sustentar de forma clara y precisa acerca de las dos variables, facilitando así tener una base para construir la investigación.

3.2. IDEA A DEFENDER

El proceso de gestión administrativa incide en el desempeño de los colaboradores de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 1 Matriz operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
V.I Procesos de Gestión Administrativa	Planificación	Planificación estratégica	Encuesta y Entrevista	Cuestionario Estructurado
		Planificación operativa		
		Planificación táctica		
	Organización	Estructura orgánica funcional.	Encuesta y entrevista	Cuestionario Estructurado
		Manual de funciones		
		Manual de procesos		
		Recursos asignados		
	Dirección	Liderazgo	Encuesta y Entrevista	Cuestionario Estructurado
		Canales de comunicación		
		Nivel de motivación.		
		Capacitaciones realizadas.		
	Control	Logros obtenidos.	Encuesta y Entrevista	Cuestionario estructurado
		Control interno		
		Retroalimentación y medidas correctivas.		
		Socialización de mejoras.		
	VD. Desempeño de los colaboradores	Eficiencia y Eficacia	Cumplimiento de objetivos de la empresa	Encuesta y Entrevista
Recursos utilizados				
Productividad		Trabajo en equipo	Encuesta y Entrevista	Cuestionario estructurado
		Capacidad para solucionar problemas.		
Calidad del servicio		Calidad percibida por los clientes	Encuesta	Cuestionario Estructurado
Satisfacción laboral		Puesto de trabajo	Encuesta	Cuestionario Estructurado
		Rendimiento laboral		
Clima laboral		Motivación laboral	Encuesta	Cuestionario Estructurado

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

La investigación se desarrolló bajo el análisis de dos variables las mismas que a través de la aplicación de encuestas se logró obtener información relevante.

Dentro del marco de la muestra, la investigación se la desarrolló en la ciudad de Tulcán, en la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi (ASOLIMDESICA), información que aportó al estudio de las variables investigativas. De igual forma se aplicó las encuestas de satisfacción a los clientes de la asociación como son: el Hospital Luis G. Dávila y el Centro de Salud N° 1 de la ciudad de Tulcán.

Para obtener dicha información se aplicó un censo para las tres poblaciones mencionadas anteriormente. En la asociación se aplicó la encuesta a 23 socios que están activos y desempeñan las labores de auxiliares de limpieza, de igual forma se aplicó una entrevista al administrador de la asociación para profundizar en el proceso administrativo que desempeña la asociación.

En el Hospital Luis G. Dávila de un total de 403 funcionarios se aplicó la encuesta a 100 funcionarios, los mismos que están dentro de las áreas que la asociación presta el servicio, dichas áreas son las siguientes: Consulta externa, Hospitalización, Cirugía, Imágenes, Pediatría, Ginecología y Terapia. En el centro de salud N° 1 se aplicó la encuesta a 35 funcionarios que laboran en dicha casa de salud, en los dos casos se aplicó censo por cuanto la población no es mayor a 100.

Tabla 1 Población

Población	No de encuestados
Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi.	23
Hospital Luis Gabriel Dávila.	100
Centro de Salud N° 1.	35
Total	158

Fuente: ASOLIMDESICA, Hospital Luis G. Dávila y Centro de Salud N° 1 (2017)

Además, se aplicó entrevistas estructuradas para obtener información relevante que permitió realizar una comparación con los diferentes entrevistados. Los informantes que aportaron a la investigación son: secretaria de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi, presidente Tramoinca, directora de la Carrera de Administración de Empresas y Analista del

Talento Humano de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, que de forma idónea aportaron de manera significativa conceptos que fundamentaron la investigación.

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

Se utilizó el software SPSS para tabular la información recabada. De igual forma se utilizó el análisis con técnicas univariantes y tablas de contingencia para analizar la información.

Además, el análisis se lo realizó de manera descriptiva de acuerdo a los resultados obtenidos, permitiendo así evidenciar los hallazgos relevantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

1. ¿Conoce usted si la asociación realiza algún tipo de planificación?

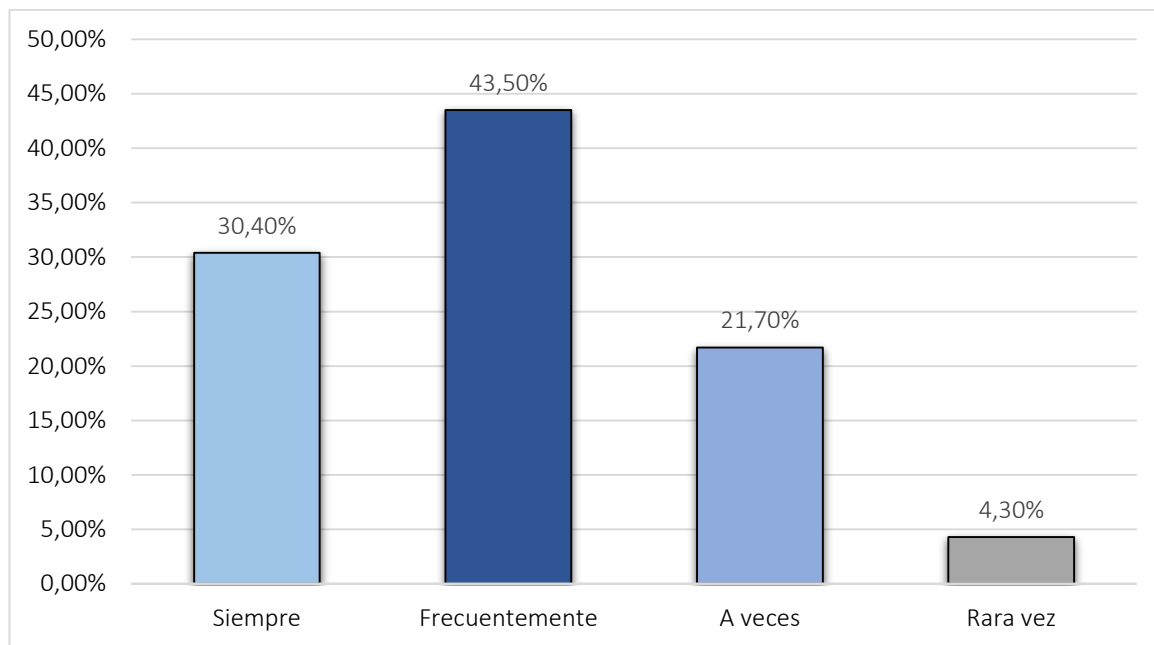


Figura 1 Conoce si la asociación realiza algún tipo de planificación.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA (2017).

De acuerdo a los resultados, el gráfico denota que la asociación realiza una planificación frecuentemente, permitiendo así tener un instrumento que contribuya al cumplimiento de objetivos, metas y estrategias, como al crecimiento progresivo de la asociación. No obstante, un 25% considera que no existe planificación que encamine a desempeñar las acciones correctamente dentro de la asociación lo cual genera ineficiencia por cuanto no existen planes previos que les permita estar a la vanguardia y sobre todo evitar pérdidas de recursos monetarios y suministros, por otra parte la falta de planificación contribuye a la desorganización y desinterés de los socios para alcanzar objetivos metas tanto a corto, mediano y largo plazo.

2. ¿Qué tipo de planificación realiza?

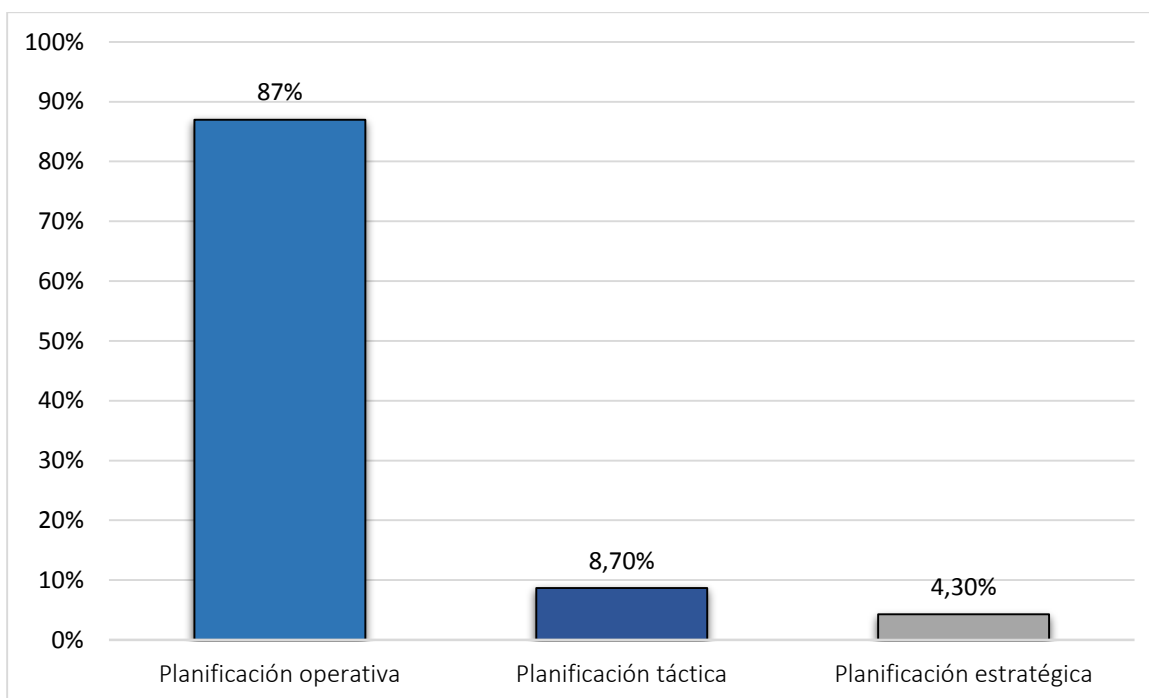


Figura 2 Tipo de planificación.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, 2017.

El presente grafico expone que la asociación realiza una planificación operativa donde se evidencia las actividades a desempeñar en cada área y las herramientas que deben utilizar, no obstante para la adecuada marcha de la asociación es importante manejar las tres planificaciones para que cada socio este empoderado de los objetivos y metas que como asociación se cumplirá en un determinado tiempo, así mismo permitirá ejecutar las actividades con acciones concretas para evitar el desperdicio de recursos. Es importante señalar que cada una de los tipos de planificación consiste en actividades que permiten a la asociación tener una visión global la misma que contribuirá a tener una control sistémico integrando recursos y encaminando al talento humano a la productividad, lo cual genera un rendimiento adecuado y oportuno con relación a la competencia.

3. ¿En la asociación las funciones o actividades a desarrollar en el trabajo están claramente definidas?

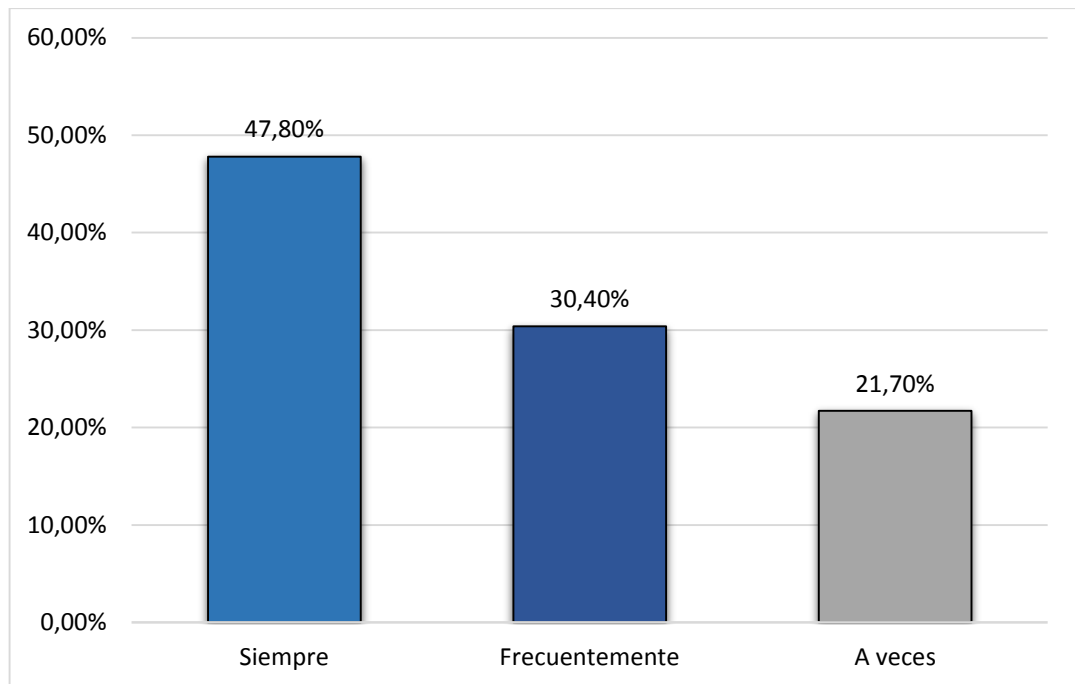


Figura 3 Funciones y actividades definidas.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, (2017).

De acuerdo a la información recabada los encuestados manifiestan que las actividades a desempeñar están claramente definidas en cuanto a aquellas tareas que mediante la experiencia conocen como deben efectuarse en cada área de trabajo, no obstante un porcentaje mínimo considera que a veces dichas funciones no son oportunas, es decir existe duplicidad de funciones lo cual genera ineficiencia e improductividad al momento de ejecutar el trabajo ocasionando pérdidas para la asociación, por cuanto la división del trabajo constituye un elemento primordial dentro de la organización de cualquier empresa debido a que permite equilibrar las actividades que el talento humano tiene que desarrollar con la finalidad de alcanzar un nivel alto de productividad generando beneficios para la asociación, sobre todo permite evidenciar los puntos débiles para mejorar y desarrollar estrategias que contribuyan al crecimiento empresarial.

4. ¿Conoce usted si las actividades que realiza están documentadas, señale en cuál de los siguientes?

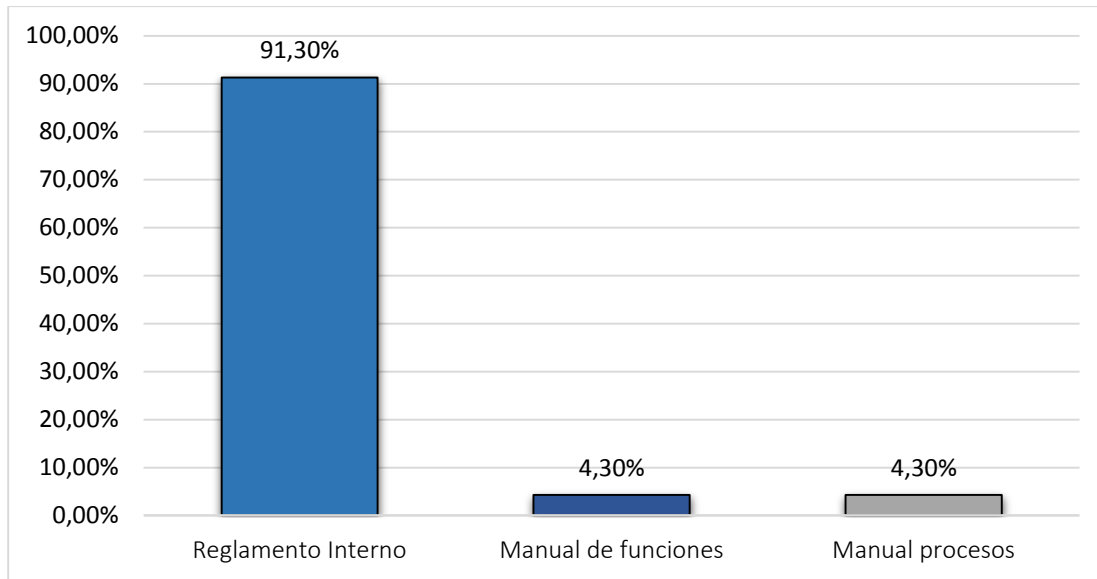


Figura 4 Información documentada.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, (2017).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta las funciones están plasmadas en el reglamento interno, no obstante de acuerdo a la investigación que se realizó un porcentaje mínimo desconoce cuáles son las funciones a desempeñar, este desconocimiento conlleva a que los socios tengan un nivel bajo en el rendimiento de las actividades generando ineficiencia al momento de ejecutar el trabajo.

5. ¿Considera que la asociación le otorga las herramientas, suministros, necesarios para desempeñar de manera efectiva y contribuir al desarrollo de la asociación?

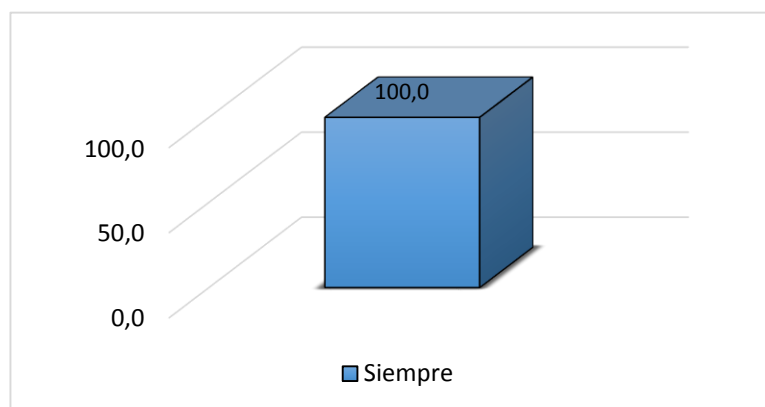


Figura 5 Suministros o herramientas.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, (2017).

La mayoría de los socios mencionan que la asociación les otorga todas las herramientas para ejecutar el trabajo en las diferentes áreas de trabajo, factor que contribuye al desempeño adecuado de los trabajadores, además es importante mencionar que el empleador tiene la obligación como lo menciona el código de trabajo proporcionar oportunamente a cada trabajador los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, así como también velar por la seguridad que tenga cada empleado lo cual genere estabilidad y un clima laboral adecuado.

6. ¿Considera que los administrativos poseen el liderazgo adecuado para incentivar a los socios a trabajar continuamente por el bienestar de la asociación?

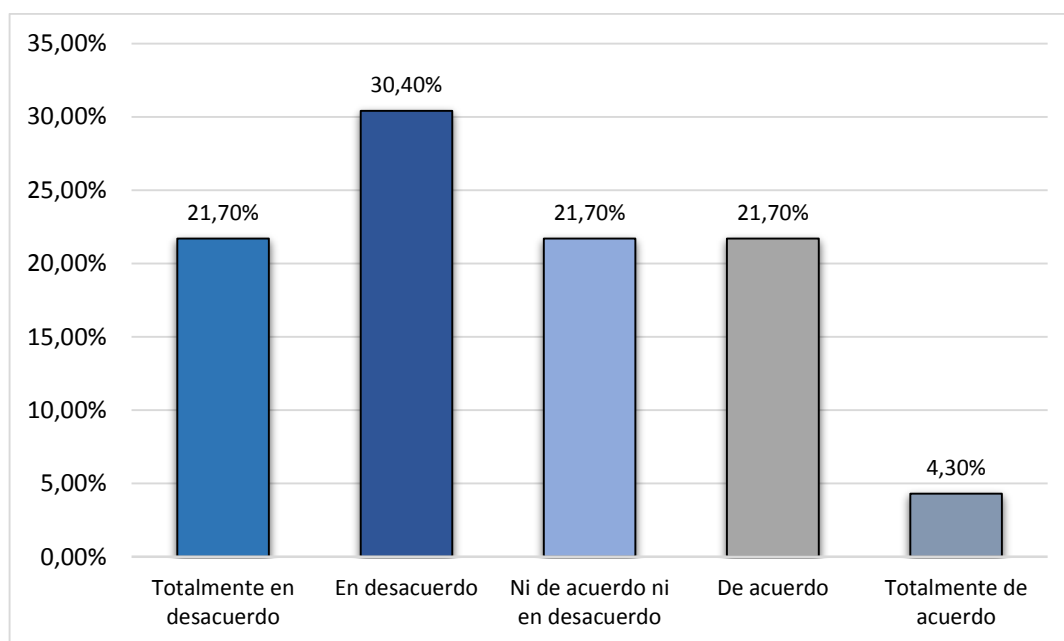


Figura 6 Liderazgo de los administrativos.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, 2017.

De acuerdo a la encuesta realizada los administrativos no poseen un liderazgo que conduzca hacia la mejora y el alcance de las metas, por lo tanto esta situación genera ineficiencias debido a que un buen líder debe tener la capacidad de orientar, guiar al talento humano y sobre todo establecer un vínculo de empoderamiento con la asociación y así conseguir el bien común, así mismo es importante mencionar que a través de la motivación que establezca el líder el talento humano obtendrá la confianza necesaria que permita mejor y desarrollar un servicio de calidad.

7. ¿Considera usted que la comunicación en la Asociación es?

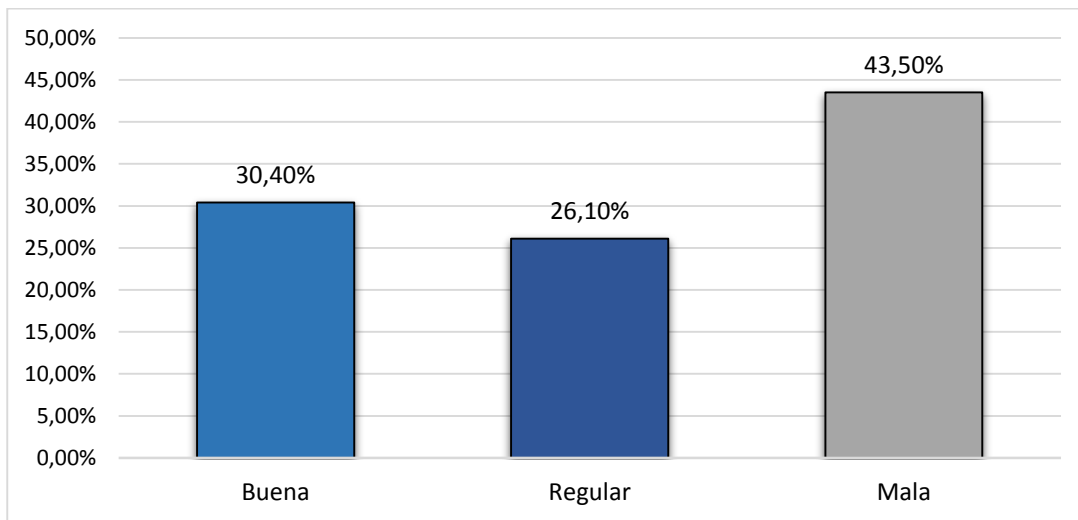


Figura 7 Comunicación en la asociación.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, (2017).

Con referencia a la encuesta realizada los socios manifiestan que existe una mala comunicación, lo cual ha generado un clima laboral inadecuado afectando a la buena marcha de la asociación. Sin una comunicación efectiva los administrativos no podran transmitir de forma adecuada las prioridades para resolver las problemáticas que se presenten y a la vez tomar decisiones efectivas, fomentando la participación y compromiso de cada socio para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en la asociación y el desempeño de las labores de los colaboradores.

8. ¿Cuáles son los medios por los que usted conoce de las mejoras que se ha implementado dentro de la asociación?

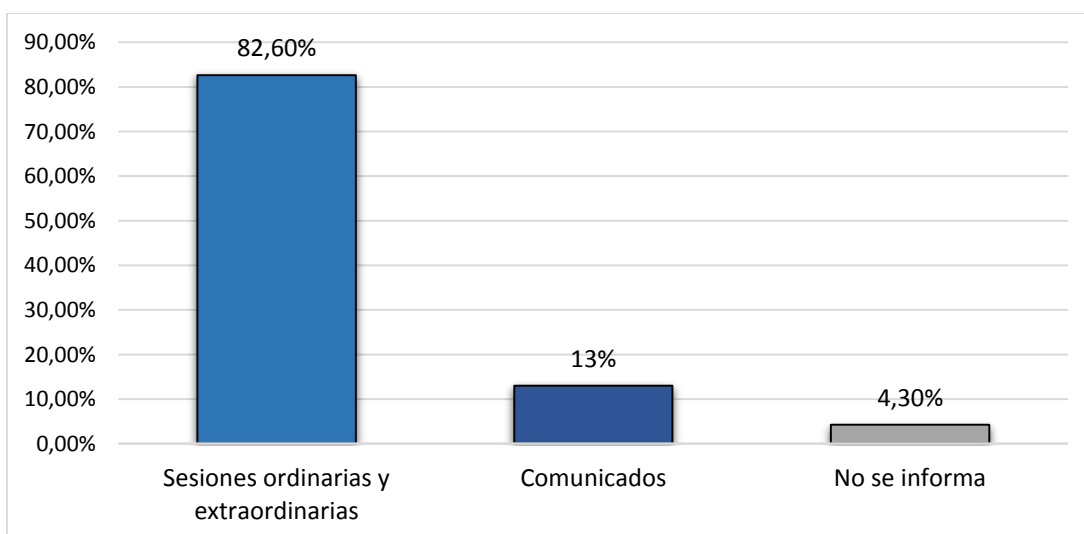


Figura 8 Medios de socialización.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, (2017).

La comunicación es primordial para establecer un canal que transmita un mensaje claro evitando conjeturas que conlleve a malos entendidos, sin embargo de acuerdo con los encuestados la mayoría coinciden que las diferentes actividades que se realizan para beneficio de la asociación son informadas a través de las sesiones ordinarias y extraordinarias, no obstante, existe un porcentaje mínimo que manifiestan que existen actividades que no se informan a toda la asociación, lo cual ocasiona molestias debido a que se genera suposiciones y conflictos internamente.

9. ¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted para aumentar su nivel de motivación en el desempeño de sus labores?

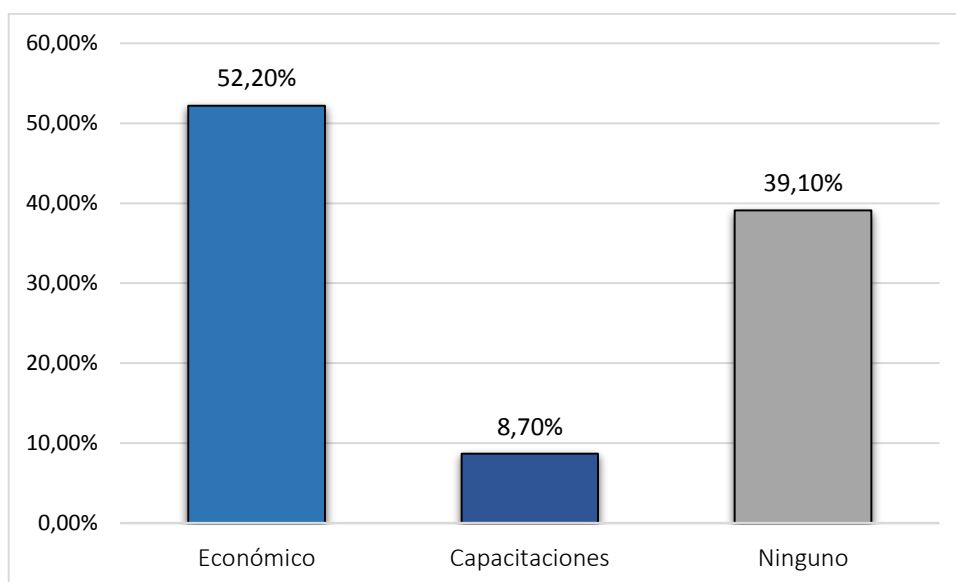


Figura 9 Incentivos.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, 2017.

Dentro de esta pregunta el tipo de incentivo que mantienen es económico tomando como referencia al sueldo que percibe cada uno de ellos, sin embargo 9 de cada 10 personas manifiestan que no existe ningún incentivo, para lo cual los administrativos deberían plantear acciones que permitan motivar al talento humano por cuanto son la clave esencial para alcanzar el éxito en una empresa y sobre todo para generar satisfacción laboral que esta estrechamente relacionado con el nivel de productividad del talento humano, de igual forma existen diferentes incentivos ya sea monetario o no monetario cada uno de ellos permite potenciar las habilidades de cada socio.

10. ¿Se realizan capacitaciones en la asociación?

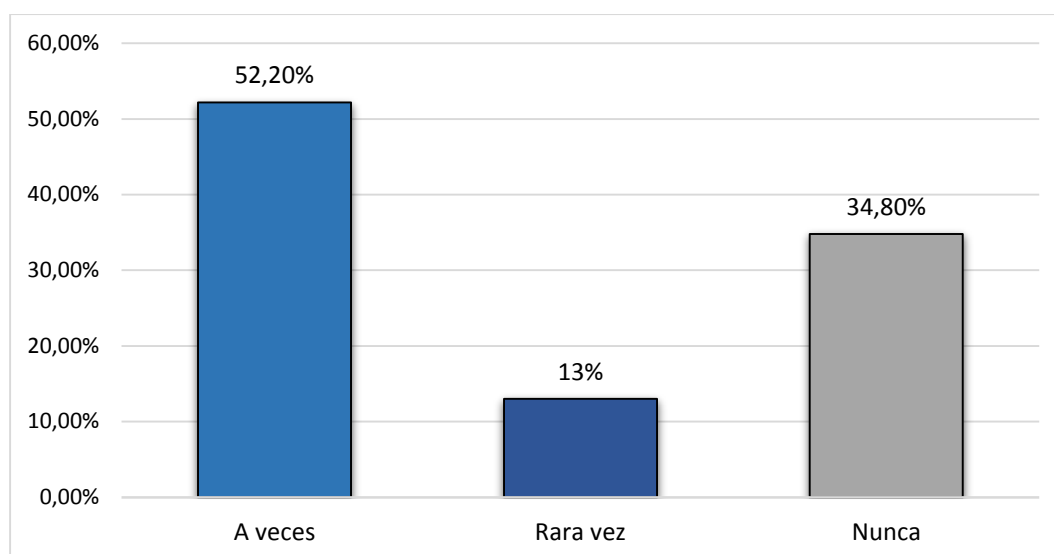


Figura 10 Capacitaciones en la asociación.
Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, 2017.

De acuerdo con la información obtenida se evidencia que la asociación no cuenta con capacitaciones continuas para que los empleados actualicen conocimientos, técnicas las mismas que estén a la vanguardia de la competencia y así destacarse en el mercado laboral, de igual forma es importante que el área administrativa plante capacitaciones que contribuyan a mejorar la productividad y garanticen la calidad del servicio a los clientes que posee la asociación.

11. ¿Cada cuánto tiempo es usted evaluado en las diferentes áreas de trabajo para mejorar su rendimiento laboral?

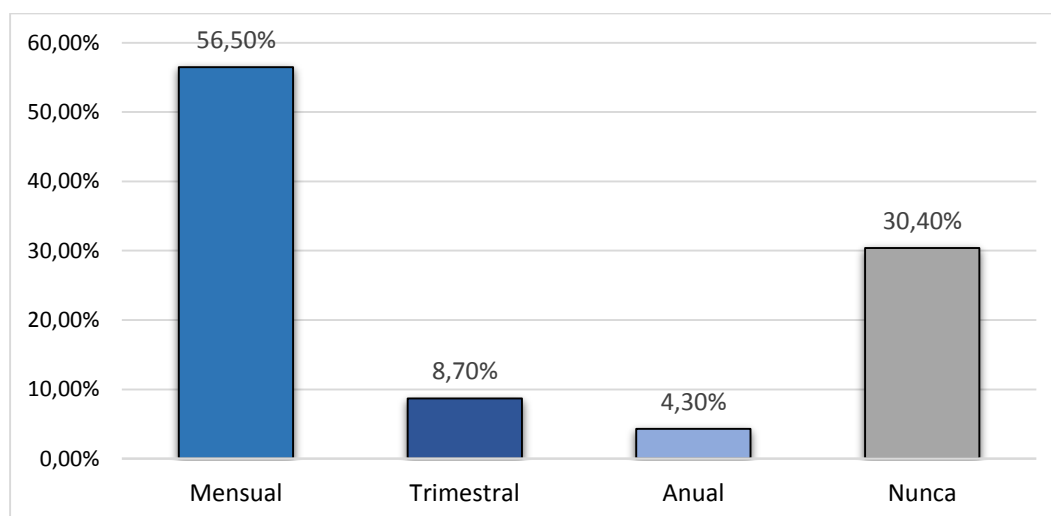


Figura 11 Evaluación del Talento Humano.
Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA (2017).

La asociación evalúa al Talento Humano de forma mensual, es un aspecto positivo por cuanto permite conocer los aspectos a mejorarse, sin embargo algunos encuestados manifiestan que no son evaluados de forma periódica por cuanto existe problema con las supervisoras debido a que se cambian de forma frecuentemente, no obstante el área administrativa debe establecer estrategias que les permita evaluar al talento humano para evitar problemáticas que afecten la imagen de la asociación frente a los socios y se vea reflejada en la calidad del servicio que perciben los mismos.

12. ¿La asociación realiza un control de los recursos o suministros que le otorgan a usted para evitar desperdicios?

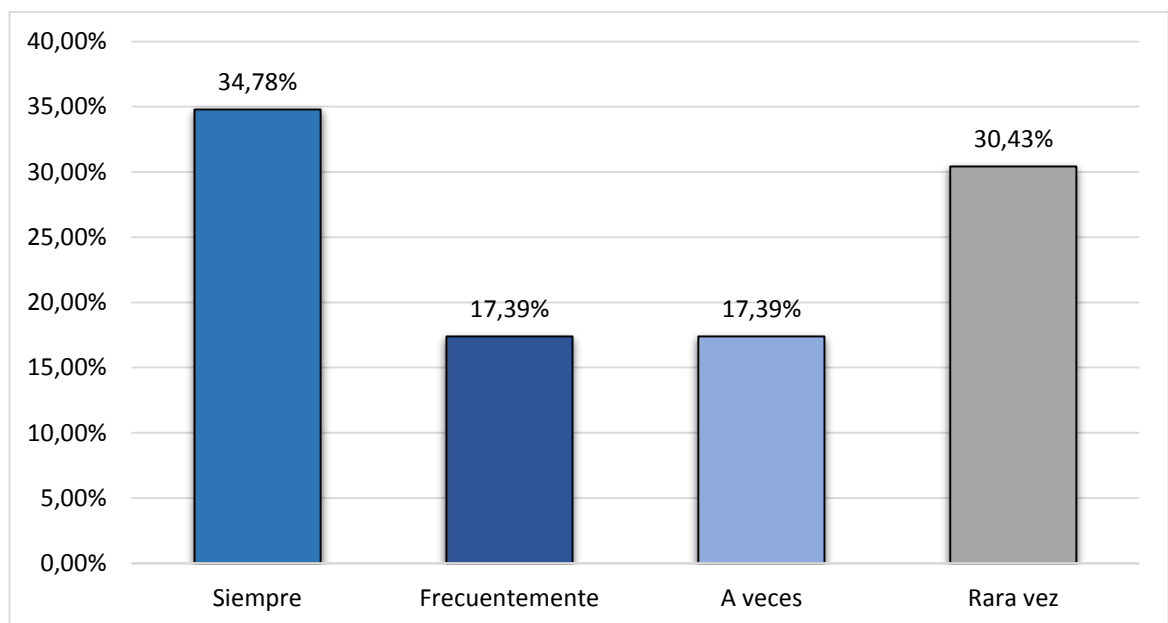


Figura 12 Control de recursos y suministros.
Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, (2017).

El control de los recursos permite a la asociación conocer la inversión realizada en herramientas y determinar el aprovechamiento de los mismos, sin embargo los encuestados manifiestan que no existe un control permanente de los recursos que se les otorga generando así pérdidas e incluso no cumplir con los objetivos establecidos para alcanzar la competitividad empresarial.

13. ¿Como calificaria usted su nivel de satisfacción por trabajar en la asociación?

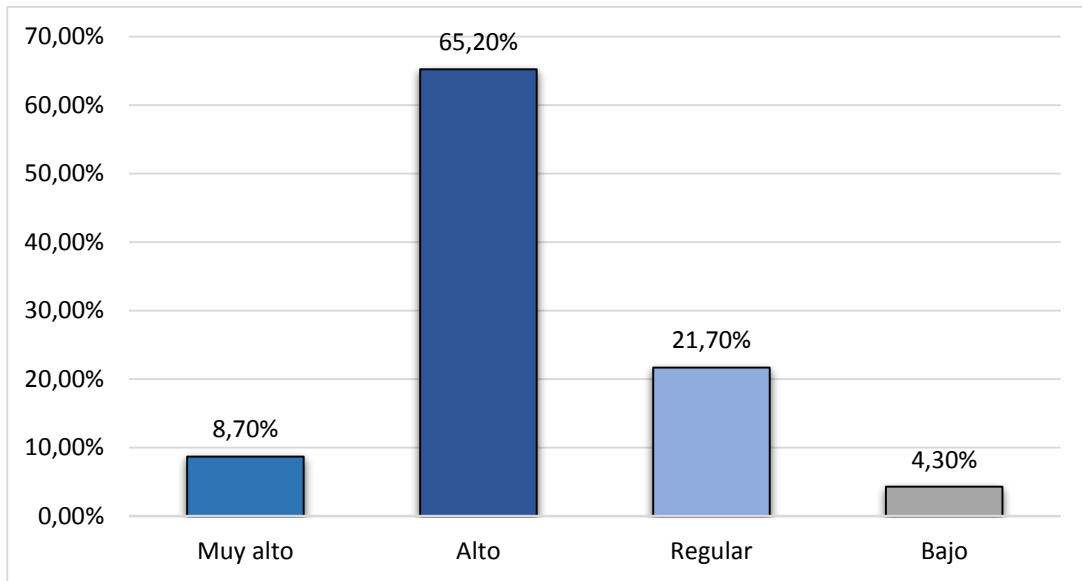


Figura 13 Nivel de satisfacción.
Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, (2017).

La satisfacción laboral es un eje importante dentro de las organizaciones, por que permite que el talento humano sea productivo a través de incentivos mejoras en el lugar de trabajo, para lo cual de acuerdo a la encuesta los socios consideran estar satisfechos por trabajar en la asociación, sin embargo un porcentaje mínimo no se encuentran satisfechos por cuanto no existe compañerismo para laborar de forma idónea.

14. ¿Considera usted que la asociación fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

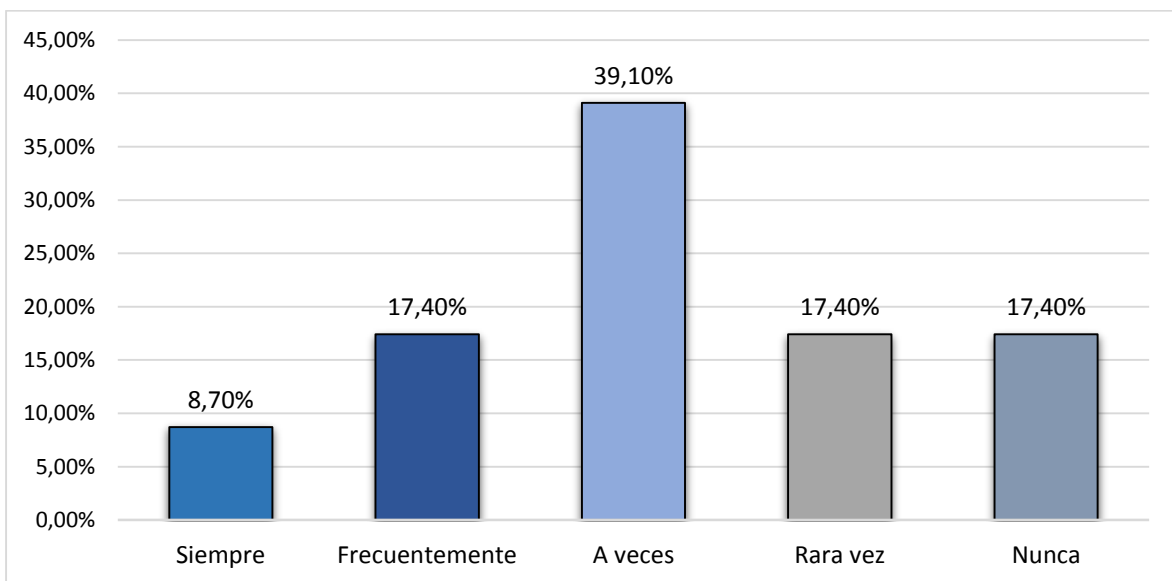


Figura 14 Trabajo en equipo
Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, (2017).

Actualmente el mundo empresarial se caracteriza por cohesionar habilidades y capacidades para obtener un bien o servicio de calidad que genere confianza a los clientes permitiendo así tener una ventaja competitiva, sin embargo de acuerdo a los resultados la asociación de no fomenta el trabajo en equipo es decir existe una brecha negativa para colaborar en las diferentes áreas, lo cual afecta de manera significativa en el momento de alcanzar los objetivos comunes y así encaminarse en la buena marcha de la asociación.

15. ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?

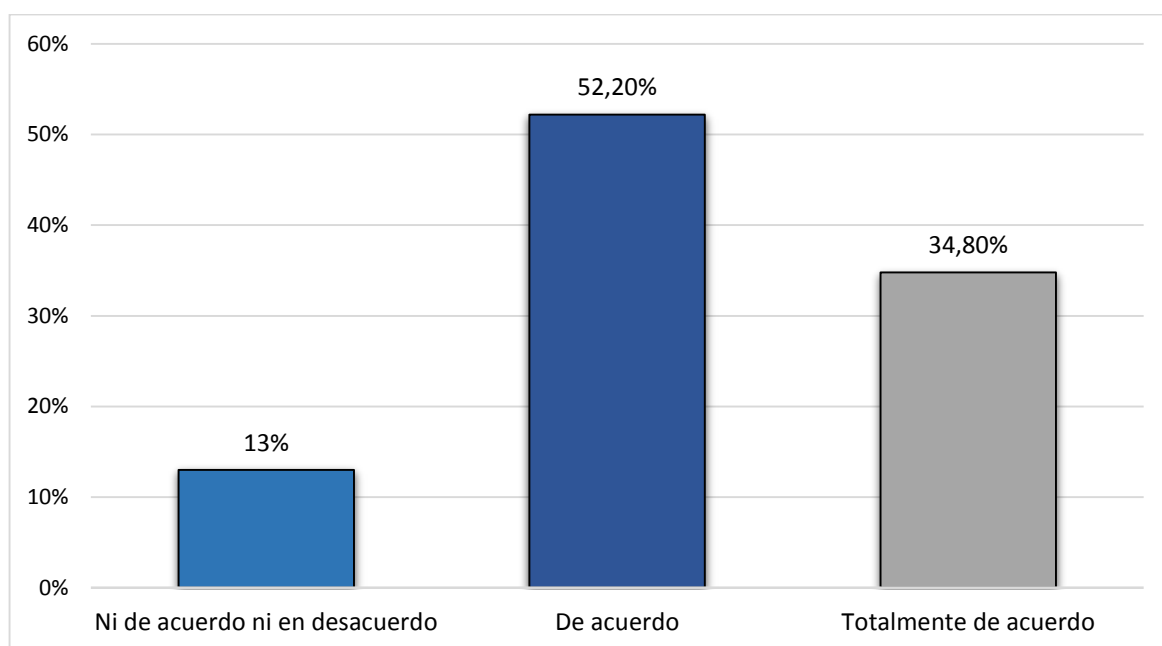


Figura 15 Motivación en el trabajo.

Fuente: Encuesta aplicada a socios ASOLIMDESICA, 2017.

Los encuestados desde la perspectiva individual consideran estar motivados en trabajar y realizar su trabajo, no obstante manifiestan no mantener un clima laboral adecuado con todos los socios que conforman la asociación por cuanto no existe una integración positiva que mantenga las relaciones en un ámbito de armonía, para lo cual es importante que los administrativos tomen medidas que les permita disminuir la brecha de individualismo con la finalidad de cohesionar los recursos y desarrollar un servicio de calidad.

Resultados encuesta clientes

1. ¿Considera usted que el trabajo que realiza la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi está de acuerdo a un cronograma establecido?

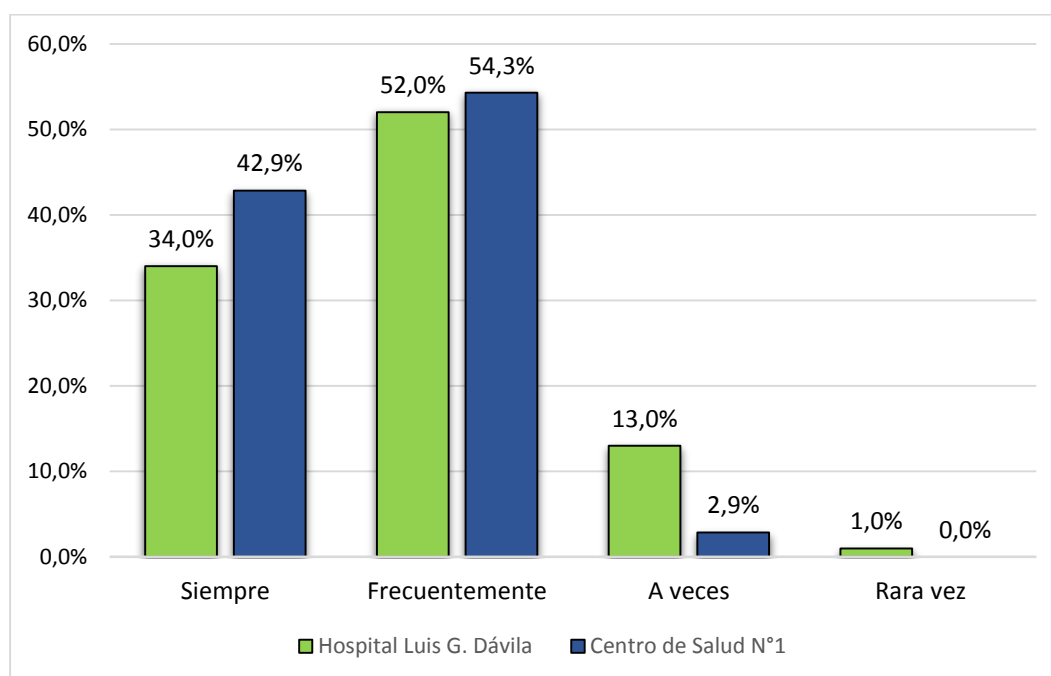


Figura 16 Trabajo con cronograma.

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y centro de salud no 1, (2017).

Con referencia a la información obtenida se evidencia en las dos instituciones que la asociación ejecuta sus actividades en la mayoría de veces relacionado a un cronograma establecido, sin embargo un porcentaje mínimo considera que rara vez cumple con esta programación generando inconvenientes a los clientes y sobre todo creando una imagen negativa lo cual implica la pérdida de confiabilidad y seguridad al momento de elegir el servicio sobre la competencia.

2. ¿Califique la calidad del servicio que brinda la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi de acuerdo a la siguiente escala?

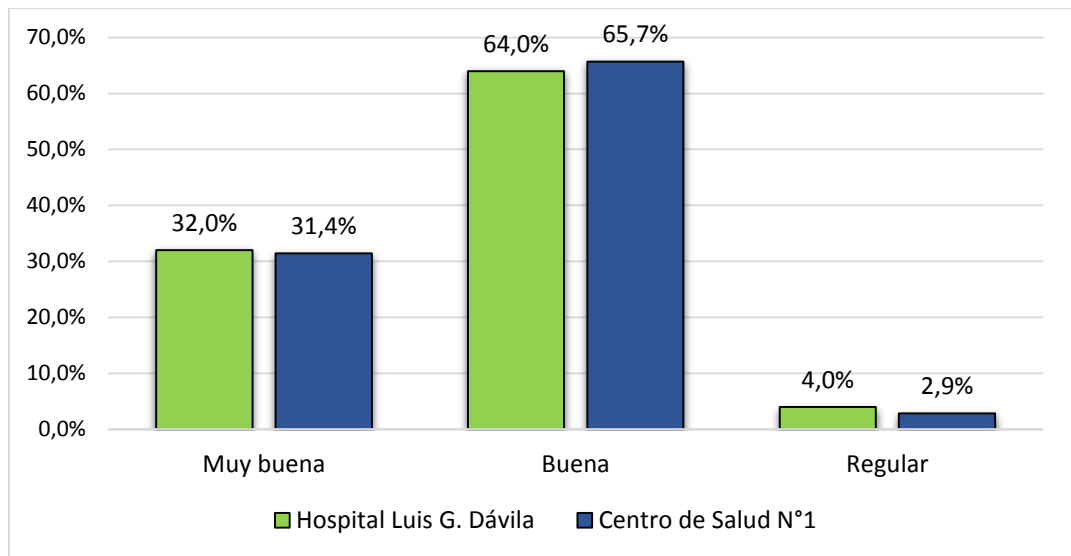


Figura 17 Calidad del servicio.

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y centro de salud no 1, (2017).

De acuerdo a la encuesta aplicada la calidad del servicio que brinda la asociación es buena, no obstante un porcentaje mínimo considera que es regular por cuanto no ejecutan su labor en forma adecuada, este aspecto de gran relevancia por cuanto a los administrativos pueden establecer estrategias que contribuyan a mejorar el servicio con la finalidad de brindar un servicio de calidad que este sobre la competencia.

3. ¿Con que frecuencia cumple sus expectativas el servicio que brinda ASOLIMDESICA?

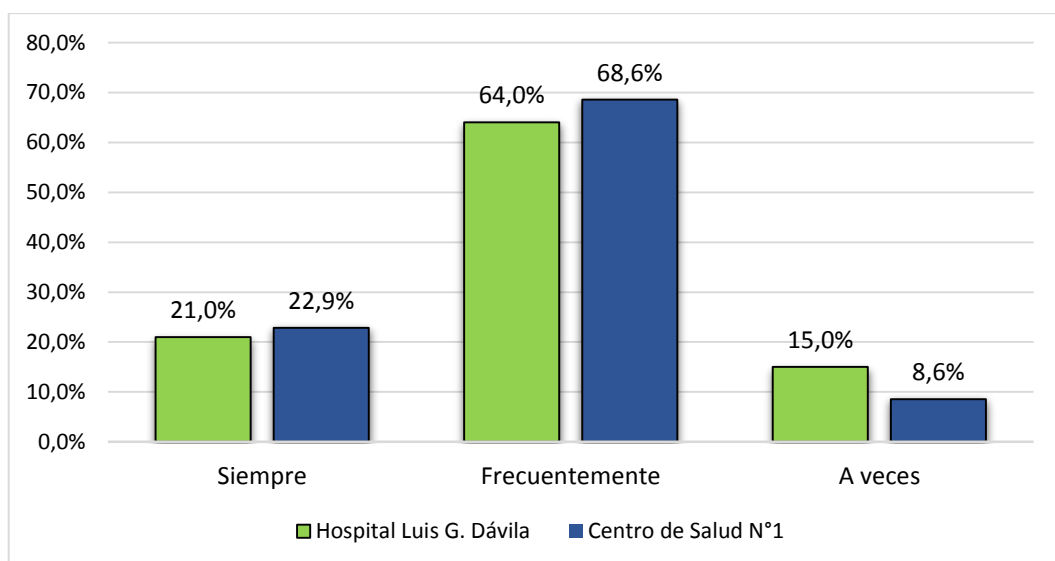


Figura 18 Expectativas del servicio ASOLIMDESICA

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y Centro de Salud no 1, (2017).

De acuerdo a la encuesta aplicada se puede evidenciar que la asociación a través de su desempeño laboral cumple las expectativas del cliente por medio de una ejecución idónea de las actividades dentro de las diferentes áreas de trabajo , no obstante en un porcentaje mínimo considera que la asociación no desarrolla de forma adecuada sus labores, por tal razón es importante que se evalúe las actividades que cada auxiliar de limpieza realiza, para establecer un feedback que permita aumentar la productividad.

4. Selección. ¿Cuál de las siguientes características, identifica más a la Asociación?

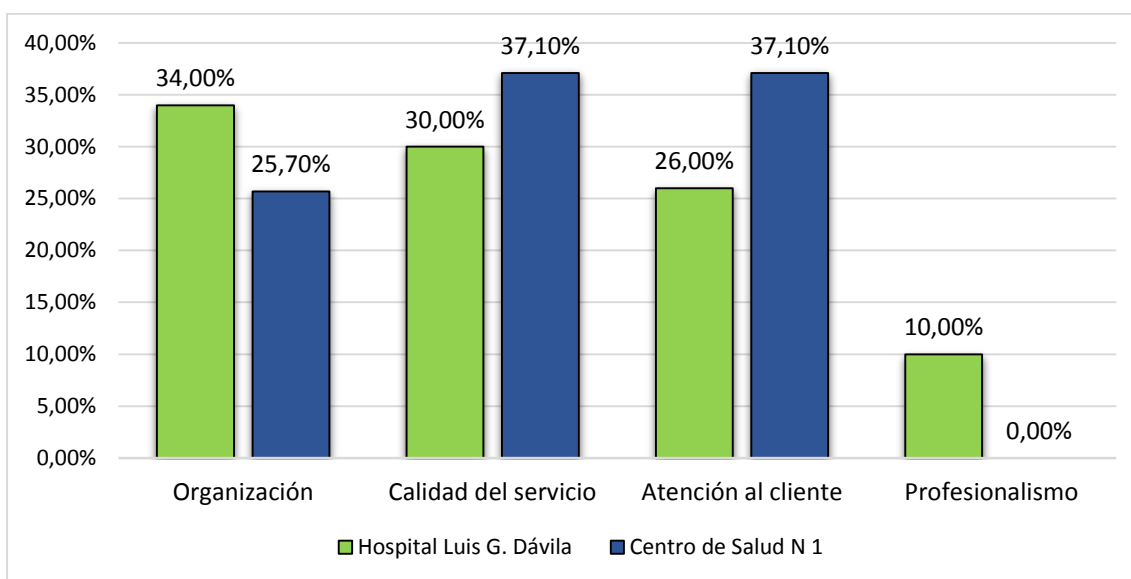


Figura 19 Características de la asociación.

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y Centro de Salud no 1, (2017).

A través de los resultados de esta pregunta los clientes identifican a la asociación por dos características importantes la organización y la calidad del servicio, según los encuestados manifestaron que la organización durante todo el proceso de limpieza es la correcta y así evitan contratiempos y la calidad del servicio al momento de la confiabilidad del servicio que presta la asociación, no obstante es indispensable trabajar en las diferentes características con la finalidad de fortalecer los vínculos con los clientes.

5. ¿Considera usted que el trato del personal de la asociación es considerado y amable?

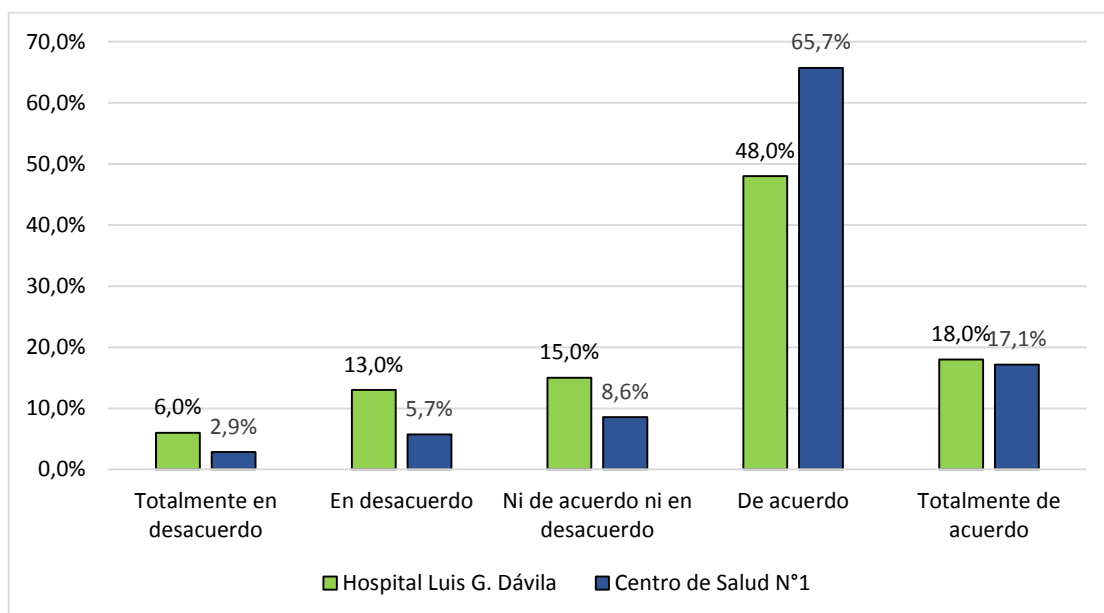


Figura 20 Trato del personal.

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y centro de salud no 1, (2017).

Existe un amplio porcentaje que considera que el trato por parte de la asociación es considerado y amable, no obstante, un porcentaje del 11,10% manifestó durante la encuesta que el comportamiento no es el adecuado la actitud es la impropia, causando contratiempos y por ende una mala imagen de la asociación como tal.

6. ¿Cree usted que debería mejorar el servicio que ofrece la asociación de limpieza (ASOLIMDESICA)

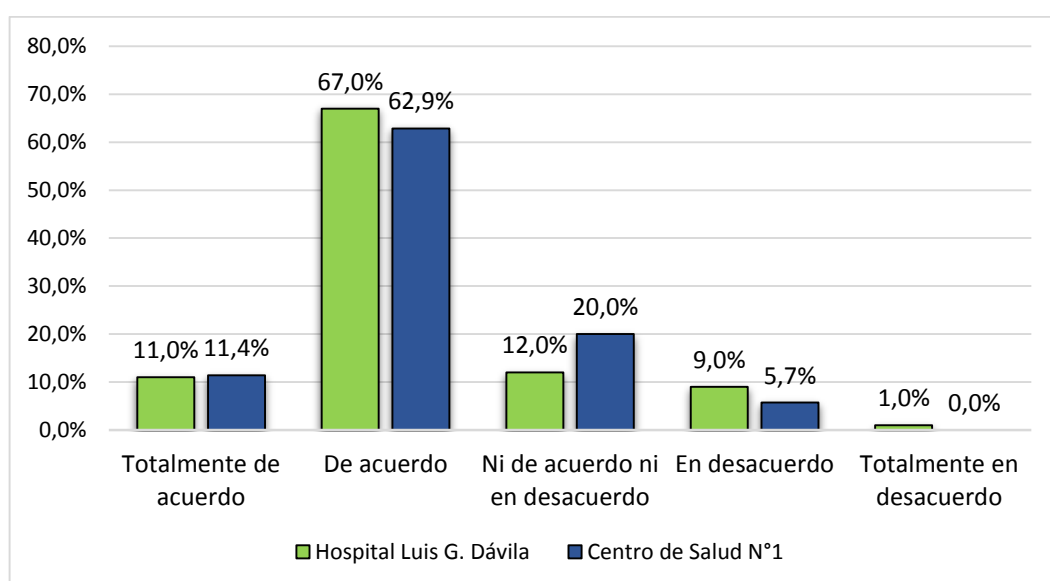


Figura 21 Mejoramiento del servicio.

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y centro de salud no 1, (2017).

De acuerdo a la percepción de los clientes que fueron encuestados consideran en un 56,3% que debería mejorar el servicio, con la finalidad de construir vínculos armoniosos con el cliente a través de la calidad, eficiencia, eficacia y ser más competitivos por medio de las mejoras que se implementen dentro de la asociación.

7. Indique el grado de satisfacción general con el servicio que presta la Asociación en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.

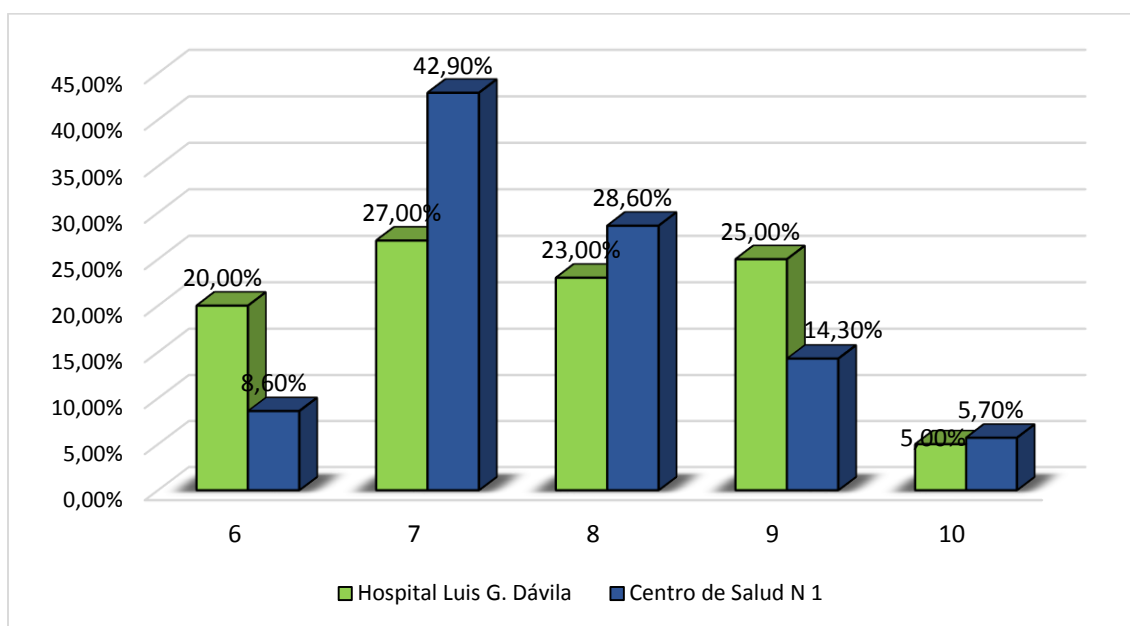


Figura 22 Nivel de satisfacción del cliente

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y centro de salud no 1, (2017).

La satisfacción del clientes es un elemento que permite conocer cuál es la experiencia con respecto al servicio que presta la asociación sin embargo de acuerdo a los encuestados otorgaron una calificación entre el rango de 7 y 8 considerando el grado de satisfacción con el servicio que presta la asociación, es decir los clientes consideran que se debería mejorar, para reflejar que la asociación tiene capacidades y habilidades que los califique y certifique en el desempeño de sus labores, generando de esta forma confiabilidad, efectividad, calidad y empatía con los clientes a través de un trato servicial y amable factores que predominen sobre la competencia.

Resultados aplicación entrevistas.

- **Entrevista aplicada a la secretaria de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi.**

Sra. Martha Pascal

Cargos que ha desempeñado Auxiliar de bodega centro comercial Quito; Auxiliar de Limpieza en Hospital Luis G. Dávila; secretaria en la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi.

Preguntas:

1.1 ¿La asociación realiza algún tipo de planificación?

La asociación por el momento no realiza ningún tipo de planificación, todas las actividades se las realiza empíricamente.

1.2 ¿Qué tipo de planificación realiza la asociación (planificación estratégica, operativa o táctica)?

Ningún tipo de planificación se la realiza de acuerdo a las actividades que se realicen en el momento.

1.3 ¿La asociación posee una estructura orgánica u organigrama (donde se detalle administrador, presidente, secretaria, auxiliar de limpieza etc.)?

La asociación posee la estructura de forma empírica, considerando que se informa las actividades o funciones que tiene que desempeñar tanto el administrador, presidente, secretaria y auxiliar de limpieza, sin embargo, no se encuentra documentado como tal.

1.4 ¿Se encuentran documentadas las funciones y actividades de los diferentes puestos como administrador, secretaria, auxiliares de limpieza etc.? ¿En qué documentos se encuentran?

Básicamente la asociación tiene el reglamento interno donde se detalla las funciones a desarrollarse tanto para el presidente, administrador, secretaria, auxiliares de limpieza, junta de vigilancia. Este reglamento tiene como base los lineamientos de la Superintendencia de economía popular y solidaria.

1.5 ¿Cómo se ha motivado a los socios para que su nivel de desempeño laboral aumente y contribuya al desarrollo de la asociación?

La directiva opto en primera instancia por aumentar el sueldo e incentivarlos con bonos, sin embargo, al momento no se cuenta con estos incentivos de trabajo. También se los incentiva con capacitaciones que se recibió en el año. Es importante mencionar que los socios no se empoderan por asistir a capacitaciones, más bien les interesa la fuente de trabajo y el sueldo seguro, no consideran importante capacitarse. De igual forma se ha intentado fomentar el trabajo en equipo a través de estímulos, es decir se trataba de no sobrecargar trabajo, además se implementó brindar un refrigerio tratando de fomentar la integración, sin embargo, existen grupos con liderazgo negativo que desunieron la asociación generando los rumores de pasillos logrando así la desintegración del grupo.

1.6 ¿A través de que métodos se selecciona y recluta al personal en el caso que la asociación necesite contratar personal?

Según el reglamento que maneja la asociación tiene que tener como experiencia mínima un año en servicios hospitalarios o tenga un certificado que abalice los conocimientos principalmente en las áreas mencionadas como es la limpieza hospitalaria, no obstante, se ha beneficiado a los familiares de los propios socios, con el objetivo de preservar la unión además con el objetivo social.

1.7 ¿Cuáles son los medios que utiliza la asociación para socializar los puntos de mejora del rendimiento del personal o las medidas correctivas?

Los supervisores se encargan de controlar el trabajo a través de un check list que exigen en el hospital, sin embargo, algunos supervisores no estaban capacitados y esto generó inconvenientes y deficiencias. Por otra parte, no existe colaboración de los socios cada uno considera estar capacitado y no les gusta ser supervisado perjudicando a la asociación por cuanto se brinda una imagen equivocada a los clientes.

1.8 ¿Cómo se efectúa el control de recursos, suministros en la asociación para evitar desperdicios?

Existe deficiencia en el control de recursos por cuanto las supervisoras no se empoderan del cargo y no cumplen con los lineamientos para controlar los recursos de la asociación.

- **Entrevista realizada a un empresario de prestigio.**

Eco. Nelson Cano Msc.

Magister en Administración de Empresas mención Marketing; Economista por la Universidad Central del Ecuador, cargos que ha desempeñado Gerente de Cesar Hermanos; Gerente de Guía Logística Tulcán, Gerente de World Logistics, actualmente Presidente de Movimientos Internos de Carga Tulcán.

Preguntas:

1.1 ¿Cuáles son los factores esenciales de la planificación que debe tomar en cuenta una empresa para que tenga éxito dentro del mundo empresarial?

La planificación es la habilidad esencial que debe poseer una empresa para proyectarla a un futuro con solides, cumpliendo las metas y objetivos, para ello es indispensable considerar la planificación estratégica que consiste en diseñar un itinerario que permita alcanzar los logros planteados y conjuntamente direccionar al personal. También otro punto esencial para que la empresa se desarrolle exitosamente es la planificación de presupuestos relacionados con los costos de operación y mantenimiento del equipo funcional y áreas físicas, evitando así retrasos y tiempos muertos en la actividad económica.

1.2 ¿Cuáles son los parámetros fundamentales para establecer la estructura orgánica funcional y la división de trabajo dentro de una empresa?

Una empresa debe tener estructurado un organigrama funcional porque es el medio por el cual las actividades se dividen y se coordinan, a la vez esta estructura permite determinar los niveles de autoridad y responsabilidad. La finalidad de una estructura orgánica es trabajar de forma óptima para alcanzar las metas que se han planificado.

Con referencia a la división del trabajo son todas aquellas funciones que se distribuirán para que cada empleado tenga tareas previamente establecidas y estén acorde a la especialización de cada uno de ellos, al momento de llevar esta estructura conjuntamente con la división del trabajo la responsabilidad de cada colaborador se incrementa minimizando los errores y aumentando la productividad.

1.3 ¿Qué elementos necesita un administrador para dirigir al talento humano y conseguir los objetivos propuestos de la organización o empresa?

Para que un administrador dirija correctamente al talento humano, debe tener cualidades de gestión que incluya tener una visión estratégica que encamine al personal al logro conjunto de objetivos y metas, también debe ser un guía para direccionar a los empleados y a través de la motivación, trabajo en equipo. Considerando que un trabajador motivado rendirá de manera eficiente y oportuna.

1.4 Considerando que el talento humano es esencial dentro de una empresa. ¿Cómo debería realizarse el proceso de selección del personal para ocupar un puesto de trabajo?

La selección del personal se realiza utilizando parámetros que permitan la medición de las capacidades para el cargo a desempeñar. Tomando en cuenta las fuentes de reclutamiento interna y externamente de la empresa, así mismo la aplicación de pruebas y finalmente entrevistar a los candidatos mejor puntuados, para posteriormente a través del análisis contratar al personal idóneo.

1.5 ¿Cuáles son los medios que se deberían utilizar para socializar los puntos de mejora del rendimiento del personal o a las medidas correctivas dentro de una empresa?

Los medios para la socialización del rendimiento del personal pueden ser a través de charlas con la finalidad de que el personal este enterado de los objetivos alcanzados durante la ejecución de los diferentes planes. Adicionalmente a esto la socialización es el canal de comunicación de doble vía es decir se toma los puntos de los empleados y la empresa generando una retroalimentación e implementando mejoras en beneficio de la empresa para alcanzar mayor productividad.

1.6 ¿Porque es importante mantener los estándares para el control de recursos, suministros dentro de una empresa?

Es imprescindible mantener un control de recursos y suministros, por cuanto evita tener gastos innecesarios, alcanzando de esta manera optimizar el uso de recursos además se incentiva a los trabajadores a ser más productivos.

- **Entrevista realizada Docente de Administración de Empresas.**

Lcda. Verónica García Msc.

Magister en Administración de Empresas por Universidad Agraria del Ecuador, Magister en Gerencia y Liderazgo educacional por Universidad Técnica Particular de Loja, Licenciada en Comercio y Administración por Universidad Central del Ecuador; cargos que ha desempeñado Asistente de la Dirección Financiera empresa Ingesa; Contadora en empresas privadas como ConduCarchi y MegaCompu; Consultora Financiera; Ejercicio la docencia en el colegio Tulcán; Colegio Bolívar; Coordinadora de la Carrera de Logística y Transporte UPEC actualmente Directora de la Carrera de Administración de Empresas y Docente en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Preguntas:

1.1 ¿Cuáles son los factores esenciales de la planificación que debe tomar en cuenta una empresa para que tenga éxito dentro del mundo empresarial?

Considerando que la planificación consiste en un proceso racional para alcanzar los objetivos de forma eficiente, es importante por cuanto es la clave para lograr el éxito en toda organización; si no existe planificación no va a ver objetivos ni metas alcanzadas.

1.2 ¿Cuáles son los parámetros fundamentales para establecer la estructura orgánica funcional y la división de trabajo dentro de una empresa?

Una empresa siempre va a responder a la misión y a la visión empresarial, para luego identificar cuáles son las fortalezas de todo el equipo de trabajo, y de esta forma distribuir las responsabilidades y establecer relaciones que permitan generar vínculos y así lograr la eficiencia y la eficacia del equipo de trabajo y lograr un desempeño adecuado.

1.3 ¿Qué elementos necesita un administrador para dirigir al talento humano y conseguir los objetivos propuestos de la organización o empresa?

Un administrador deber tener en cuenta que el reto que ha asumido es liderar a un grupo de personas, considerando así que cada uno de ellos tiene sus propias convicciones, objetivos. Para lo cual un aspecto fundamental es la motivación, además el administrador debe poseer cualidades de liderazgo, con la finalidad de que toda la empresa o equipo de trabajo este cohesionado a un sistema para el logro de objetivos.

1.4 Considerando que el talento humano es esencial dentro de una empresa. ¿Cómo debería realizarse el proceso de selección del personal para ocupar un puesto de trabajo?

Dentro de la selección del personal el proceso es en primera instancia realizar un análisis del puesto, identificar las competencias que se requiera dentro del área, además guiarse por la norma técnica para el reclutamiento del personal, sin dejarse llevar de manera subjetiva y sobre todo evitando ser influenciado por amistades para que determinada persona ocupe un puesto en una empresa y así seleccionar a las personas más idóneas que requiera la empresa.

1.5 ¿Cuáles son los medios que se deberían utilizar para socializar los puntos de mejora del rendimiento del personal o a las medidas correctivas dentro de una empresa?

En todas las empresas se debe implementar el ciclo de la mejora continua, de igual forma dentro del personal es necesario tener una evaluación periódica y así poder identificar cuáles son las debilidades o cuellos de botellas que generan que los procesos no evacuen, tomando en cuenta que el principal medio es la evaluación del desempeño de los trabajadores.

1.6 ¿Porque es importante mantener los estándares para el control de recursos, suministros dentro de una empresa?

El objetivo primordial de un administrador es lograr la efectividad en todos los procesos, para ello es importante identificar cuáles son los procesos mínimos para desempeñar las actividades. Sin embargo, si en un puesto de trabajo se evidencia que se realiza un mal uso de recursos es importante generar mediada para evitar la negligencia del uso de los recursos o suministros, a través de estas medidas permitirá que la rentabilidad de la empresa mejore.

- **Entrevista realizada experta en el área de Talento Humano.**

Ing. Sandra Hualpa Msc.

Magister en Gestión del Talento Humano, por la Universidad Técnica Equinoccial; Ingeniera en Administración de empresas y Marketing por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, cargos que ha desempeñado Asistente de contabilidad en Comercial San Andresito; Asistente Administrativo en Vicerrectorado Universidad Politécnica Estatal del Carchi; Asistente Administrativo Carrera Comercio Internacional UPEC, Asistente Administrativa Unidad de Talento Humano, Actualmente Analista del Talento Humano UPEC.

Preguntas:

1.1 ¿Cuáles son los factores esenciales dentro de la planificación que debería realizar las empresas, para tener un desempeño laboral adecuado?

La planificación es una base sólida que permite establecer un diagnóstico de cómo se encuentra una empresa tanto en el sector público como privado. De igual forma existen dos clases o tipos de planificación, la planificación estratégica y operativa.

La planificación estratégica es a largo plazo mide metas globales de la empresa, de igual forma la planificación operativa se encarga de medir objetivos a corto plazo. Por consiguiente, los factores esenciales que se debe tomar en cuenta son:

1. Realizar un diagnóstico.
2. Establecer objetivos.
3. Establecer planes de acción
4. Se determina los recursos para llevar acabo los planes de acción.
5. Evaluación de resultados para determinar cómo se ha ejecutado la planificación.

1.2 ¿Cómo influye dentro de la organización tener un manual de procesos, manual de funciones?

En este aspecto resulta una implicación directa en la empresa, porque son instrumentos técnicos que necesariamente debe tener una empresa. Debido a que en el manual de funciones establece las funciones y responsabilidades que se deben ejecutar dentro de un puesto de trabajo. Mientras que el manual de procesos es un instrumento que indica la forma

metódica o los pasos a ejecutar las funciones. Estos dos instrumentos no se pueden separar por cuanto están interrelacionados para obtener un resultado idóneo dentro de la institución.

1.3 ¿Cuáles son los principales incentivos que se debería tener en cuenta para motivar al talento humano y de esta forma incrementar el desempeño laboral?

Existen incentivos monetarios y no monetarios, para ello se debería crear planes de incentivos. Dentro de los incentivos monetarios se encuentran involucrados de manera directa con el incremento de salario, bonos pagos adicionales a su sueldo específico.

Así mismo dentro de los incentivos no monetarios se encuentran los horarios flexibles es decir trabajar bajo resultados, considerando que si el trabajador cumple con lo dispuesto puede hacer uso del tiempo como crea conveniente beneficiando a su puesto de trabajo y personalmente.

Incentivar a través de planes de capacitación para fortalecer los conocimientos habilidades y destrezas. De igual forma otro incentivo es la elección del trabajador del mes, este reconocimiento permitirá que el trabajador se sienta importante dentro de la institución y así se desempeñara de forma adecuada dentro del trabajo.

Dentro de esto se incrementa con la satisfacción laboral por cuanto está estrechamente relacionado, por cuanto motiva y así obtiene un mejor rendimiento. Otro incentivo es por medio del ascenso es decir darle un cargo con mayor responsabilidad lo cual permitirá que el trabajador se sienta importante, es decir darle responsabilidades de mayor jerarquía lo cual se sentirá más motivado.

1.4 ¿Dentro de la integración del personal cual es el proceso para la selección idónea del personal para ocupar un puesto dentro de una empresa u organización?

Un proceso de selección idóneo debe ser un proceso corto para no cansar al postulante.

1. Establecer un perfil de requerimiento del puesto.
2. Establecer un proceso de reclutamiento, elaborar la convocatoria y publicarla en diferentes medios como radio, televisión, vallas publicitarias e informativos de la empresa, con la finalidad de que el postulante conozca acerca de la oferta de trabajo y así tener una cantidad de aspirantes para escoger al mejor candidato.
3. Aplicación de pruebas técnicas, psicométricas y entrevistas de trabajo.

4. Escoger al mejor puntuado tanto de las pruebas técnicas y psicométricas y se realiza en proceso de contratación.
5. Así mismo el proceso de inducción que conlleva a informar al empleado aspectos esenciales de la empresa, el objetivo primordial de la inducción es dar a conocer al empleado las funciones de cómo va a ejecutar el trabajo, es decir las políticas generales que tiene la institución o empresa.

1.5 ¿Cuáles son los medios que se deberían utilizar para socializar los puntos de mejora del rendimiento del personal o las medidas correctivas dentro de una empresa?

Para evaluar el desempeño laboral existen varios medios como son sistemas informáticos, herramientas pre diseñado para evaluar el desempeño laboral, así mismo se podría utilizar instrumentos técnicos pre elaborados formularios o formatos los cuales establezcan medir el rendimiento de las competencias técnicas, competencias conductuales. Las competencias técnicas están estrechamente relacionadas con el puesto de trabajo, así mismo las competencias conductuales son universales entre ellas están: trabajo en equipo, orientación a resultados, toma de decisiones, son competencias generales o globales. En el ámbito privado de acuerdo a la normativa menciona que se debe ejecutar la evaluación de desempeño por lo menos una vez al año, en primera instancia se socializa que elementos van a integrar la evaluación de desempeño donde evidencia toda la normativa a evaluarse, donde se establece un nivel óptimo, aquí se utiliza el formulario del nivel óptimo.

1.6 ¿Por qué es importante mantener una evaluación del desempeño laboral dentro de una empresa?

Es muy importante evaluar al talento humano porque permite a los jefes inmediatos y a la unidad del talento humano a realizar estrategias para mejorar el potencial del talento humano, es decir permite medir brechas las cuales permite identificar donde está fallando el talento humano que capacitación requiere ya sea una capacitación técnica amplia con la finalidad de buscar un perfil que cumpla los requisitos para que se pueda desempeñar de mejor manera las funciones, de igual forma si es una capacitación básica se realiza un plan de capacitación buscando así mejorar sus capacidades sus competencias y destrezas.

4.2. DISCUSIÓN

En el siglo XXI el crecimiento empresarial viene determinado a través de la pertinencia de la ejecución de la disciplina administrativa, generando condiciones adecuadas que permitan crear el cambio del paradigma de una administración empírica y tradicional que conlleva al fracaso de varias empresas.

La construcción de una gestión de procesos administrativos eficiente permite disminuir brechas para lograr objetivos, metas de forma eficiente y eficaz, a través de una transformación que conlleve a obtener una mejor productividad alcanzando resultados para el desarrollo organizacional, por medio de un proceso dinámico. Para lo cual los líderes empresariales deben tener una visión global donde el Talento humano sea el eje primordial para garantizar una ventaja competitiva que contribuya al adecuado desempeño laboral.

Es así que, de acuerdo a la investigación realizada y el análisis de los resultados obtenidos, se pretende dar contestación a la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores del proceso administrativo que inciden en el desempeño de los colaboradores de la Asociación de limpieza y desinfección Carchi?

Partiendo desde la conceptualización del proceso administrativo tomando como base la teoría clásica que maneja el padre de la administración Henry Fayol, ha provocado en la actualidad que los administradores busquen estrategias que estén ligadas a conseguir una dinámica que permita el cumplimiento de los fines a través de un direccionamiento y división de trabajo adecuado, es decir existe una proporcionalidad de la función administrativa, que se reparte en todos los niveles de la empresa, Fayol citado en Chiavenato (2007) pág. 80.

Acotando a lo mencionado anteriormente Terri, George citado en Cardona (2010) explica la administración como “un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversa índole”. Considerando este apartado la asociación debe trabajar bajo la premisa de conocer y socializar hacia dónde quiere ir la empresa, por medio de planes o proyectos que estén orientados a corto, mediano y largo plazo.

Por consiguiente, como resultado dentro de la primera fase administrativa la asociación realiza este tipo de planificación de forma empírica, donde se manifiesta que se distribuyen las tareas y actividades para que cada persona la ejecute dentro del área de trabajo, acciones que son impuestas por medio de las necesidades que mantengan la asociación en ese preciso momento ya sea para alcanzar, metas, objetivos y estrategias, sin tener una visión general que les permita integrar recursos para obtener un crecimiento empresarial y sobre todo encaminar a la empresa al éxito a través de la cohesión de los diferentes recursos.

No obstante, es importante considerar los criterios de Hualpa, S (2018) información obtenida a través de entrevista explica que para la adecuada planificación es importante tener en cuenta los siguientes pasos esenciales:

1. Realizar un diagnóstico.
2. Establecer objetivos.
3. Establecer planes de acción
4. Determinar los recursos para llevar a cabo dichos planes.
5. Evaluar los resultados para determinar cómo se ha ejecutado la planificación.

Acotando a la explicación anterior Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) considera:

Al diseñar un ambiente para el desempeño efectivo y funcional de los individuos que trabajan en grupo, la tarea principal de un gerente es asegurarse de que todos comprendan tanto el proyecto a realizar como los objetivos del grupo y los métodos para alcanzarlos. Ésta es la función de la planeación, la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. (pág. 108)

Al comparar estas posturas profesionales es evidente que la asociación carece de una planificación estructurada, que evite el desperdicio de recursos y tiempo, por cuanto no existen bases sólidas que permitan un crecimiento a lo largo del tiempo.

Por otra parte, dentro de la organización se evidencia dentro del estudio realizado que no cuentan con una división de trabajo que establezca las líneas de mando y de esta forma generar competitividad con relación a la competencia. Gallardo, E (2010) considera lo siguiente la organización es el acto de asignar tareas, recursos y responsabilidades, estableciendo una estructura de relaciones de modo que los empleados pueden interactuar y cooperar para alcanzar las metas organizacionales. (pág. 65)

Por su parte Robbins & Judge (2009) explica que:

Los gerentes también son responsables de diseñar la estructura de la organización. Esta función se denomina organizar. Incluye la determinación de cuáles tareas han de hacerse, quién las hará, cómo se agruparán, quién reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones. (pág. 6)

Con relación a lo expuesto anteriormente se evidencia que dentro de una empresa los gerentes o administradores deben poseer cualidades que permitan la división del trabajo de acuerdo a un grado de especialización, evitando así duplicidad de funciones y sobre todo tiempos muertos que ralenticen el servicio, esta función organizativa no solo le compete a los mandos altos, deben estar interrelacionados con toda la organización con la finalidad de unir esfuerzos que permitan un adecuado trabajo generando eficiencia, eficacia y productividad.

En cuanto lo referido anteriormente Peña, et al (2013) considera:

Las empresas para obtener resultados positivos ante dicha situación, han concluido que la clave es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y; así lograr un clima organizacional satisfactorio; en cambio sí es negativo, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones contrarias que pueden llevar a la organización a la quiebra.

Asimismo, Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) considera que “la dirección se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo.” (pág. 386)

El éxito de una organización conlleva a mantener una cultura organizacional oportuna, generando pertenencia en el talento humano, para lo cual un administrador o gerente debe conservar la cualidad de liderazgo para orientar y dirigir al grupo de personas a la consecución, cumplimiento y alcance de la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa para lo cual la Escuela Europea de Management (2016) considera al liderazgo como “la habilidad de convencer a otros para que busquen con entusiasmo el logro de objetivos definidos”.

No obstante, dentro de este marco investigativo se presenta una eventualidad con respecto al liderazgo que mantiene la asociación por cuanto es incorrecto lo cual genera inconformidad para los socios, debido a que no genera empoderamiento que contribuya al desarrollo de la asociación. Como complemento del liderazgo es fundamental mantener un canal de comunicación adecuado para lo cual Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) explica

la comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integra las funciones gerenciales; es necesaria sobre todo para:

1. Establecer y difundir las metas de una empresa.
2. Desarrollar planes para su logro.
3. Organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz.
4. Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
5. Liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir.
6. Controlar el desempeño. (pág.456)

Sin embargo, tomando en cuenta la perspectiva anterior ASOLIMDESICA tiene una transmisión de la información inadecuada, lo cual afecta a un canal efectivo, por cuanto no existe una comunicación idónea que vaya desde los altos mandos a los subordinados, sin dejar de lado que dentro de la organización es importante mantener una retroalimentación que permita el mejoramiento continuo, además es importante mencionar que la comunicación escrita que maneja actualmente la asociación, no es 100% efectiva por cuanto algunos socios no toman en serio las disposiciones que se ejercen dentro de la asociación. Estos inconvenientes surgen tras la falta de planeación que permita identificar el asunto, los objetivos de transmitir un mensaje para así evitar conjeturas y chismes de pasillos. Es decir, la ausencia de claridad y precisión, en los mensajes transmitidos puede llegar a ser la clave para el fracaso administrativo y productivo.

Por otra parte, de acuerdo a la entrevista realizada a la asociación se encontró que no cuentan con un proceso de integración del personal de acuerdo a normativas, sino más bien se lo realiza por medios amistosos considerando así ayudar a los propios familiares de los socios, lo cual genera un impacto positivo considerando la asociatividad de las personas, no obstante, dentro de los términos idóneos como lo menciona García, V (2018) un buen administrador debe evitar reclutar y seleccionar al personal a través del compadrazgo, así mismo acotando la perspectiva anterior de acuerdo a Chiavenato I. (2009) considera:

Los procesos para incorporar a las personas representan la ruta que conduce a su ingreso en la organización. Es la puerta de entrada que sólo se abre para los candidatos que tienen características y competencias personales que se ajustan a las que predominan en ella. (pág. 102)

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. El reclutamiento interno actúa en los candidatos que trabajan dentro de la organización, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas

o más motivadoras. El reclutamiento externo actúa en los candidatos que están en el mercado laboral y, por tanto, fuera de la organización, para someterlos a su proceso de selección de personal. (pág. 116)

Bajo esta premisa es importante considerar la explicación de Hualpa, S (2018) donde considera el proceso idóneo de reclutamiento y selección del personal.

1. Establecer un perfil de requerimiento del puesto.
2. Establecer un proceso de reclutamiento, elaborar la convocatoria y publicarla en diferentes medios como radio, televisión, vallas publicitarias e informativos de la empresa, con la finalidad de que el postulante conozca acerca de la oferta de trabajo y así tener una cantidad de aspirantes para escoger al mejor candidato.
3. Aplicación de pruebas técnicas, psicométricas y entrevistas de trabajo.
4. Escoger al mejor puntuado tanto de las pruebas técnicas y psicométricas.
5. Se realiza en proceso de contratación, por medio de la legalización ya sea a contrato nombramiento mientras que en el sector privado se realiza un contrato definitivo.
6. Posteriormente el proceso de inducción que conlleva a la información sobre aspectos esenciales de la empresa como: misión, visión, políticas, valores además de dar a conocer al empleado las funciones de cómo va a ejecutar el trabajo, es decir las políticas generales que tiene la institución o empresa.

Finalmente, la última fase administrativa es el control donde (Robbins & Couter, Administración, 2005) explica que el control es el “proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (pág. 458). No obstante, dentro de la asociación no cuentan con un control sistemático y concurrente debido a que la falta de liderazgo y colaboración ha provocado que las supervisoras pierdan el interés por vigilar el uso adecuado e idóneo tanto de los recursos como del desempeño de los colaboradores.

Es así que por medio de la identificación de las diferentes falencias que posee la asociación se ha dado respuesta a la primera pregunta investigativa, sin un proceso administrativo adecuado que cumpla las necesidades de la asociación el talento humano se mostrará desvinculado de la razón de ser de la asociación, generando falta de cooperación para el alcance de objetivos, bajo desempeño laboral y sobre todo incertidumbre para un futuro

próspero por cuanto no existen normativas idóneas que permitan el alcance de un crecimiento empresarial adecuado.

Una vez analizado el proceso administrativo, es necesario mantener un énfasis sobre la evaluación del desempeño laboral, que permita conocer los factores asociados al cumplimiento de los trabajadores dentro de la asociación. De esta forma, desde la perspectiva de los empleados y clientes se determina el nivel de satisfacción dentro del área de trabajo es decir cuan contentos se sienten con sus condiciones laborales y qué otros factores determinan su satisfacción. Además, la perspectiva del cliente contribuye a conocer en qué nivel está el servicio y cuáles son los componentes necesarios a mejorar. Lo cual permitirá dar respuesta a la siguiente interrogante ¿Porque el desempeño laboral constituye un eje primordial para el desarrollo de la asociación?

En primera instancia es importante conocer porque es fundamental el talento humano. Chiavenato I. (2009) considera las personas serán el diferencial competitivo que propicie y sostenga el éxito de la organización; así, se convierten en la competencia básica de ésta, en su principal ventaja competitiva dentro de un mundo globalizado, inestable y cambiante en el que existe una competencia feroz. (pág. 4). El aprovechamiento del capital humano por medio de la potencialización de las capacidades y habilidades, se convertirá en la principal estrategia que ayudará a incrementar los niveles de riqueza y crecimiento empresarial.

Al respecto Capuano, (2004) expone el aprovechamiento y potencialización de las competencias del capital humano es el pilar fundamental del éxito de cualquier empresa. Por tal motivo, la evaluación de desempeño es una herramienta que debe ser bien utilizada porque de ella depende la concreción de las estrategias organizacionales. Durante mucho tiempo, los administradores se ocuparon exclusivamente de la eficiencia de la máquina como medio para aumentar la productividad de la empresa. (pág. 139)

Acotando la definición anterior Chiavenato I. (2009) considera: “La evaluación del desempeño es el proceso que mide la ejecución de las labores del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo.” (pág. 245). No obstante, dentro de ASOLIMDESICA no se ejecuta una evaluación periódica que les permita a los empleados conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades y de esta forma implementar

medidas correctivas que contribuyan a fortalecer las capacidades obtenidas y mejorar a través de estrategias los puntos errantes. Por otro lado, la evaluación del desempeño constituye un elemento transcendental para aumentar la productividad de la asociación o cualquier empresa permitiendo así mejorar la productividad por medio de la eficiencia en la distribución y utilización de los recursos.

Segundo es primordial considerar la evaluación del desempeño laboral para lo cual de acuerdo a Hualpa, S (2018) explica: Es muy importante evaluar a los colaboradores porque permite a los jefes inmediatos y a la unidad del talento humano a realizar estrategias para mejorar el potencial del capital humano, es decir permite medir brechas que identifica donde está fallando el equipo de trabajo con la finalidad de determinar que preparación requiere, ya sea una capacitación técnica o una básica, sin embargo para cualquiera de las mencionadas se realiza un plan de capacitación que permita justificar y sobre todo planificar el destino de los recursos.

Por consiguiente, es importante considerar la motivación donde (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional., 2009) define como “los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”. (pág. 175)

Finalmente, los incentivos son la base de la motivación y la satisfacción laboral de acuerdo a la investigación la mayoría de socios mencionan no haber percibido ningún tipo de incentivo que fomente el empoderamiento de los empleados a trabajar de forma productiva, no únicamente por el sueldo, por otro lado, dentro de los incentivos laborales existen las capacitaciones sin embargo en la asociación son mínimas, afectando de forma directa al talento humano por cuanto no fomentan sus habilidades ni actualizan sus conocimientos.

Además, con el objeto de conocer el criterio del cliente se ha determinado la siguiente información relevante que aportó criterios notables en cuanto al nivel del servicio que perciben los mismos.

Tabla 2 Relación género y calidad del servicio.

¿Califique la calidad del servicio que brinda la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi de acuerdo a la siguiente escala?			
Género	Muy buena	Buena	Regular
Masculino	14,80%	24,40%	1,50%
Femenino	17,00%	40,00%	2,20%

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y Centro de Salud no 1, (2017).

Al analizar el género con respecto a la calidad del servicio existe determinantes opiniones tanto para hombres como mujeres, por cuanto consideran que el servicio es bueno además se mencionan que se debe mejorar la prestación de la limpieza por cuanto existe deficiencia en el cumplimiento total, que genere bienestar y satisfacción para los clientes. Dentro de este indicador es importante que los directivos establezcan estrategias que permitan incrementar la productividad laboral y por ende lograr incorporar un valor agregado al servicio lo cual permitirá cubrir las expectativas del cliente y beneficiara a la rentabilidad de la asociación.

Tabla 3 Expectativas y calidad del servicio.

2. ¿Califique la calidad del servicio que brinda la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi de acuerdo a la siguiente escala?				
3. ¿Con que frecuencia cumple sus expectativas el servicio que brinda ASOLIMDESICA?		Muy buena	Buena	Regular
Siempre		51,20%	8,00%	0,00%
Frecuentemente		44,20%	78,20%	20,00%
A veces		4,70%	13,80%	80,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y Centro de Salud no 1, (2017).

Así mismo como se puede observar en la tabla 3 el desarrollo y crecimiento empresarial de una organización depende del nivel de satisfacción de los clientes, debido a que sin clientes no existiría negocios o emprendimientos, sin embargo, a través de los resultados se puede evidenciar que los clientes tanto del Hospital Luis G. Dávila y el centro de salud de Tulcán consideran que no cumple todas las expectativas y por ende se ve reflejado en la calidad final que se obtiene del servicio, este indicador es alarmante los administrativos deben tomar estrategias que encaminen a los socios a desempeñar un servicio que garantice la satisfacción de los clientes a través de la eficacia. Por cuanto la percepción del cliente es fundamental para emitir acciones correctivas que contribuyan el mejoramiento del servicio a través de la identificación de puntos negativos para establecer un ciclo de mejora continua y generar calidad empresarial.

Tabla 4 Mejoramiento y grado de satisfacción

¿Institución a la que pertenece?			
Variable	Calificación	Hospital Luis G. Dávila	Centro de Salud N°1
Indique el grado de satisfacción general con el servicio que presta la Asociación en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho	6	14,80%	2,20%
	7	20,00%	11,10%
	8	17,00%	7,40%
	9	18,50%	3,70%
	10	3,70%	1,50%

Fuente: Encuesta aplicada a Hospital Luis G. Dávila y centro de salud no 1, (2017).

De acuerdo a la tabla 4 se puede evidenciar que la calificación otorgada por los clientes a la asociación es mínima, para lo cual concuerdan en que se debe mejorar el servicio. Por ende, los administrativos deben formular círculos o cuadros de calidad que permita optimizar el servicio. Es decir, incrementar el valor hacia los clientes transmitiendo una conexión de seguridad esto se lo puede lograr por medio del mejoramiento de la mano de obra con capacitaciones que optimicen las habilidades del talento humano y así transferir a los clientes una imagen de confianza y sobre todo fortalecer la contratación del servicio que presta la asociación.

Finalmente, el desempeño laboral en la administración actual constituye una conducta indispensable, por cuanto involucra factores que permiten efectivizar un bien o servicio, a través de la eficiencia y la eficacia elementos que permiten aumentar la productividad de la asociación.

Por consiguiente, el desempeño laboral constituye un eje primordial puesto que permite identificar las necesidades de capacitación que tienen los empleados para mejorar las habilidades, capacidades y así incrementar su productividad laboral. Además la evaluación del desempeño laboral permite a las empresas anticiparse a los cambios radicales dentro del crecimiento empresarial por medio del fortalecimiento del capital humano logrando tener ventaja competitiva, así mismo el conocimiento de la percepción del talento humano ayuda a obtener información oportuna sobre los mejores trabajadores para elaborar un plan de incentivos que optimice el nivel de satisfacción laboral y mantener un nivel de motivación y empoderamiento hacia la asociación, al mismo tiempo contribuye a la identificación de las competencias de cada empleado lo cual facilita una adecuada ubicación en las áreas de trabajo, finalmente permite obtener una retroalimentación entre jefes y empleados para tomar medidas correctivas que encaminen a la consecución de objetivos.

En relación con las implicaciones anteriores es importante conocer ¿Cómo afecta al desarrollo económico de la asociación la insuficiente gestión administrativa que se maneja actualmente?

La dinámica de la gestión administrativa ha evolucionado notoriamente dentro de las empresas, permitiendo así construir estrategias proactivas para lograr el alcance del direccionamiento de las instituciones y desarrollar nuevas estrategias que permitan la supervivencia y el crecimiento en el mercado empresarial.

Por lo cual Hernández, (2011) explica: La Gestión Empresarial se basará en la información más importante para la gestión de la institución, organizaciones y empresas. Para existir y prosperar, toda organización tendrá que convertirse en un agente de cambio y tecnología será el principal agente para el cambio económico. (pág. 15)

Es importante que la asociación maneje una gestión institucional, una gestión del talento humano que permita visionar al futuro y mantener el éxito de la asociación, para lo cual Guerra, y otros (2014) exponen que una buena gestión administrativa involucra entender y asimilar el contexto del “Giro del Negocio”, incrementar la productividad por medio de los siguientes factores:

- Competencias, es decir los conocimientos y habilidades requeridos para el desempeño laboral.
- Compromisos.
- Contribución, es decir, que los empleados y trabajadores sientan que la inversión en el tiempo laboral les permita satisfacer sus necesidades personales.
- Mejorar las capacidades de la organización (cultura y procesos).
- Asegurar el liderazgo.
- Soluciones innovadoras entre gente, desempeño, información y trabajo.
- Medir el desempeño y la gestión para la toma de decisiones.

Bajo esta premisa la asociación no cuenta con una gestión administrativa eficiente, la cual afecta al desarrollo de la misma, por cuanto no contribuye al crecimiento y permanencia en el mercado empresarial, puesto que no existe el empoderamiento de quienes laboran en la asociación. Dentro de los principales efectos de esta gestión está la pérdida de contratos laborales, disolución de la asociación generando desempleo y por ende repercusiones en la economía de la ciudad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Actualmente la asociación posee un conocimiento mínimo acerca del proceso administrativo que debe llevar a cabo para mantener una dinámica competitiva que permita focalizar al talento humano a tener un desempeño adecuado, generando de esta forma ineficiencia en el desempeño de las labores.

Se evidencia en un 52,10% que existe carencia de liderazgo por parte de los administrativos, lo cual genera ineficiencia e improductividad, por cuanto no existe direccionamiento hacia la consecución de la visión de la asociación, lo cual genera una baja moral de los socios disminuyendo de esta forma la satisfacción laboral y la calidad de servicio que prestan a los clientes.

La comunicación interna dentro de la asociación es deficiente en un 43,5% lo cual repercute en el clima organizacional y genera así un malestar laboral donde los empleados no poseen sentido de pertenencia ocasionado pérdidas organizacionales.

Otro aspecto encontrado es la satisfacción laboral de los socios que está estrechamente ligado con la motivación que los administradores otorgan a cada uno de ellos, sin embargo, se obtuvo en un 39,10% que no existen incentivos que permitan aumentar la productividad y mejorar el rendimiento organizacional.

Es importante señalar que los socios no consideran importante las capacitaciones que plantean los administrativos, afectando de manera significativa el crecimiento personal e institucional, el desinterés que muestra cada socio no permite mejorar e incrementar el desempeño laboral, es decir la negligencia en la formación y la especialización de las habilidades y destrezas que cada uno posee genera ineficiencia e ineficacia en el trabajo debido al escaso compromiso para potencializar el talento humano.

De igual forma un punto importante es la falta de contribución a través del trabajo en equipo, evidenciando de esta forma la escasa integración del personal para direccionarse al cumplimiento de objetivos y metas.

Se evidencia que existen deficiencias en el desempeño laboral por cuanto no existen procedimientos que permitan evaluar al talento humano dando como resultado la retroalimentación para establecer medidas correctivas que incrementen la productividad.

Finalmente, la gestión administrativa ineficiente ocasiona la pérdida de participación en el mercado empresarial por cuanto no existe direccionamiento técnico que garantice un servicio idóneo de calidad que los clientes prefieran sobre la competencia.

5.2. RECOMENDACIONES

Es necesario que los administrativos planten lineamientos que permitan una adecuada toma de decisiones y sobre todo mantener una dinámica activa que ayude a evitar improvisaciones que afecten al desarrollo de la asociación por medio del establecimiento de una visión holística que integre las diferentes áreas de la asociación para que sean un solo equipo que fomente el trabajo continuo para alcanzar los objetivos y sobre todo el crecimiento empresarial.

Es importante fortalecer los vínculos de la asociación que permita integrar al personal a través de un espíritu colaborativo donde se mantenga las buenas relaciones labores, permitiendo así crear un empoderamiento de los socios para la consecución de resultados positivos.

Así mismo es importante que la asociación elabore planes de capacitación que permitan fortalecer las habilidades y capacidades tanto de los socios como mejorar la gestión administrativa en los altos mandos, lo cual contribuirá a establecer cimientos que aumente el desempeño en el lugar de trabajo y por ende busquen aumentar su cuota de mercado.

Es fundamental que el área administrativa diseñe, elabore y ejecute un plan de educación continua el mismo que puede ser creado a través de un fondo que este destinado a cubrir las necesidades de capacitación de los socios, es decir cada socio que obtenga un rendimiento laboral óptimo dentro de las diferentes áreas de trabajo podrá hacerse acreedor a una capacitación la misma que por medio del fortalecimiento de sus habilidades podría lograr ascender en el área laboral.

Se debe enmarcar un liderazgo que permita orientar al talento humano a través de la confianza y seguridad que aporte a un crecimiento adecuado a través del cambio de paradigma, sin embargo, es importante contratar personal idóneo con propuestas alcanzables que conlleven a desarrollar procesos que estandaricen los lineamientos a seguir.

Así mismo es importante en primera instancia diseñar, implementar y evaluar un plan estratégico que contribuya al desarrollo de la asociación, lo cual permitirá generar fuentes de empleo que permitan dinamizar la economía de la ciudad.

Finalmente, se recomienda tomar esta investigación como base para generar proyectos de vinculación que se desarrollan en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi ya sea en temas administrativos o como de marketing los mismos que beneficiarán a estudiantes y a la asociación para mejorar la competitividad con referencia a otras asociaciones.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría General y Proceso Administrativo*. México: Pearson Educación. Recuperado el 20 de Febrero de 2018
- Armijo, M. (2009). Manual de Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. *ILPES/CEPAL*, 103. Recuperado el 05 de febrero de 2018, de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- Capuano, A. (Noviembre de 2004). Evaluación de desempeño por competencias. *Dialnet*, 139-150. Recuperado el 12 de febrero de 2018
- Cardona, C. (2010). *Fundamentos de administración*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 12 de febrero de 2018
- Cevallos, Y. (2013). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2013*. Tesis Ingeniería. Recuperado el 12 de marzo de 2017, de <http://repositorio.upse.edu.ec>. Pdf
- Chandi, K. (2014). *Modelo de gestión administrativa para la Asociación de productores Agropecuarios San Rafael*. Tesis Ingeniería. Recuperado el 11 de marzo de 2017, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1445/1/TUIADM004-2015.pdf>
- Chiang, M., & Nuñez, J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: S.L. Recuperado el 20 de marzo de 2017
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la Administración* (Séptima ed.). México: McGrawHill. Recuperado el 12 de febrero de 2018
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 13 de marzo de 2017

El Pensante. (2016). Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-de-campo-que-es-y-en-que-consiste/>

Escuela Europea de Management. (20 de Mayo de 2016). *Escuela Europea de Management*. Recuperado el 12 de febrero de 2018, de Escuela Europea de Management: <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>

García, J., & Casanueva, C. (2006). *Prácticas de Gestión Empresarial*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 20 de febrero de 2018

Guerra, P., Jacome, H., Páez, J., Ruiz, M., Mariño, M., Naranjo, C., & Flores, G. (24 de octubre de 2014). Series Estudios sobre la Economía Popular y Solidaria Contextos de la otra Economía. *Flacso*, I(1), 2-17. Recuperado el 21 de febrero de 2018, de <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/56656.pdf>

Hernández, Fernández, & Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, H. (15 de mayo de 2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías. *Dialnet*, 38-51. Recuperado el 12 de Febrero de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/>

Hualpa, S. (6 de febrero de 2018). Talento Humano. (M. Montenegro, Entrevistador) Recuperado el 12 de febrero de 2018

Idalberto, C. (2008). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.

Koontz, H., Weihrich, H., & Mark, C. (2012). *Administración una perspectiva global y Empresarial* (Decimo cuarta ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 21 de febrero de 2018

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (abril de 28 de 2011). Recuperado el 20 de febrero de 2018, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>

Lopez, D. (septiembre de 2013). *UNEMI*. Recuperado el 10 de febrero de 2017

Maslow, A. (2013). Recuperado el 12 de abril de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>

Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *Tec Empresarial*, 8(2), 41-49. Recuperado el 21 de febrero de 2018

Navarro, S. (2016). *Como realizar una evaluación del desempeño*. Chile: Snrconsultores.

Ortiz, E. (2014). *Modelo de gestión para el mejoramiento de los procesos administrativos de la ACPCFA del cantón Montalvo*. Tesis de Ingeniería, UNIANDES. Recuperado el 11 de marzo de 2017, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1941/1/TUBADM010-2014.pdf>

Paniagua, C. (2005). *Principales escuelas del pensamiento administrativo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 11 de febrero de 2018

Peréz, A. (2009). *Amazona*. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de Amazona: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1490031104&Signature=WUPwahfoHiCbcIyrRSvAXRpgz64%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_

Ponce, P. (2011). *Repositorio Instituto de altos estudios Nacionales*. Recuperado el 4 de mayo de 2017, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/311/1/IAEN-020-2001.pdf>

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Décimotercera ed.). México: Pearson Education. Recuperado el 12 de febrero de 2018
- Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España: McGraw Hill. Recuperado el 8 de junio de 2017
- Sucapuca, R. (s.f.). *Revista electrónica del trabajador judicial*. Recuperado el 20 de febrero de 2018, de Revista electrónica del trabajador judicial.: <https://trabajadorjudicial.wordpress.com/asociacion-en-participacion/>
- Tamayo, & Tamayo. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Teanga, P., Almeida, D., & Pérez, R. (2014). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del sector público en la provincia del Carchi. *Sathiri*, VII(7). Recuperado el 12 de marzo de 2017
- Viteri, I., & Chica, A. (2012). *Propuesta de un nuevo modelo de gestión técnica administrativo del Talento Humano y su incidencia en la optimización de recursos de la Fuerza Naval*. Tesis Maestría. Recuperado el 12 de marzo de 2017, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2673/15/UPS-GT000300.pdf>

VII. ANEXOS

ANEXO 1. Certificación para aplicación de encuestas.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Ley No. 2006-36 Publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 244 del 5 de abril del 2006

CERTIFICACIÓN

En calidad de asesor de la señorita estudiante Mireya Nataly Montenegro Estrada con CI 040176905-4 de la carrera de Administración de Empresas y Marketing con el tema de investigación "Análisis de los procesos de gestión administrativa de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores", certifico que la encuesta de satisfacción dirigida a los clientes de dicha asociación, luego de haber aplicado el pilotaje y realizado las correcciones necesarias, cumple con los requisitos metodológicos y científicos que la Universidad Politécnica Estatal del Carchi exige, por lo tanto certifico y valido la encuesta para que sea aplicada a la población de la investigación.

Atentamente,

Msc. Marcelo Cahuasqui



Tulcán, noviembre del 2017



Av. Universitaria y Antisana Telfs: (06) 2224-079 / 2224-080 Fax ext.: 1313
www.upec.edu.ec e-mail: info@upec.edu.ec

UPEC

ANEXO 2. Formulario 001 modelo encuesta socios

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CARCHI

Objetivo: Recopilar información acerca de los procesos de gestión administrativa que realiza la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi para determinar la relación que mantiene con el desempeño laboral. Buen día me permito solicitarle de la manera más comedida me ayude contestando honestamente las siguientes preguntas la información recabada es estrictamente confidencial y de uso académico.

I. DATOS GENERALES	Formulario 001
1.1 Genero: Masculino () Femenino () LGBTI ()	
1.2 Edad: 20-29 () 30-49 () 50-59 () 60-69 () más de 70 ()	

INSTRUCCIONES: Marque con un (x) la respuesta que mejor se adecue a su caso.

II. PLANIFICACIÓN.

2.1 ¿Conoce usted si la asociación realiza algún tipo de planificación?
 Siempre () Frecuentemente () A veces () Rara vez () Nunca ()

2.2 ¿Qué tipo de planificación realiza?

Planificación estratégica	Planificación operativa	Planificación táctica
Definición de misión, visión, valores, objetivos, estrategias.	Asignación de tareas que deben realizar cada persona en sus lugares de trabajo y herramientas a utilizar.	Detalle de ejecución de acciones concretas y determinación de que, quien, cuando, como y en qué tiempo se va a realizar las diferentes actividades.

III. ORGANIZACIÓN.

3.1 ¿La asociación posee una estructura orgánico u organigrama (dónde se detalle el administrador, presidente, secretaria, aux de limpieza etc.)?
 Si () No () Desconoce ()

3.2 ¿En la asociación las funciones o actividades a desarrollar en el trabajo están claramente definidas?
 Siempre () Frecuentemente () A veces () Rara vez () Nunca ()

3.3 ¿Conoce usted si las actividades que realiza están documentadas, señale en cuál de los siguientes?

	Si	No
Manual de funciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manual de procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reglamento interno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.4 ¿Considera que la asociación le otorga las herramientas, suministros, necesarios para desempeñar de manera efectiva y contribuir al desarrollo de la asociación?
 Siempre () Frecuentemente () A veces () Rara vez () Nunca ()

IV. DIRECCION

4.1 ¿Considera que los administrativos poseen el liderazgo adecuado para incentivar a los socios a trabajar continuamente por el bienestar de la asociación?
 Totalmente () En () Ni de acuerdo ni en () De () Totalmente ()
 en desacuerdo desacuerdo acuerdo de acuerdo

4.2 ¿Considera usted que la comunicación que mantiene en la asociación es?
 Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

4.3 ¿Cuáles son los medios por los que usted conoce de las mejoras que se ha implementado dentro de la asociación?

Sesiones ordinarias y () Circulares () Comunicados () No se informa ()
 extraordinarias

4.4 ¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted para aumentar su nivel de motivación en el desempeño de sus labores?
 Económico () Ascensos () Reconocimiento () Capacitaciones () Otro () Ninguno ()
 social

4.5 ¿Se realizan capacitaciones en la asociación?
 Siempre () Frecuentemente () A veces () Rara vez () Nunca ()

V. CONTROL

5.1 ¿Cada cuánto tiempo es usted evaluado en las diferentes áreas de trabajo para mejorar su rendimiento laboral?
 Mensual () Trimestral () Semestral () Anual () Nunca ()

5.2 ¿La asociación realiza un control de los recursos o suministros que se le otorgan a usted para evitar desperdicios?
 Siempre () Frecuentemente () A veces () Rara vez () Nunca ()

5.3 ¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción por trabajar en la asociación?
 Muy alto () Alto () Regular () Bajo () Muy bajo ()

5.4 ¿Considera usted que la asociación fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?
 Siempre () Frecuentemente () A veces () Rara vez () Nunca ()

5.5 ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?
 Totalmente () En () Ni de acuerdo () De () Totalmente ()
 en desacuerdo ni en desacuerdo acuerdo de acuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3. Formulario 002 encuesta clientes.



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN DE LIMPIEZA Y
DESINFECCIÓN CARCHI**



Objetivo: Recopilar información para determinar el nivel de satisfacción del cliente respecto a los servicios que Asociación de limpieza y Desinfección Carchi presta en el Hospital Luis G. Dávila y Centro de Salud N° 1 de Tulcán. Me permito solicitarle de la manera más comedida me ayude contestando honestamente las siguientes preguntas la información recabada es estrictamente confidencial y de uso académico.

A. Datos Generales	Formulario 002
<ul style="list-style-type: none"> • Género: Masculino () Femenino () LGBTI () • Edad: 20-29 () 30-49 () 50-59 () 60-69 () 	

INSTRUCCIONES: Marque con un (x) la respuesta que mejor se adecue a su caso.

1. ¿Considera usted que el trabajo que realiza la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi está de acuerdo a un cronograma establecido?

Siempre () Frecuentemente () A veces () Rara vez () Nunca ()

2. ¿Califique la calidad del servicio que brinda la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi de acuerdo a la siguiente escala?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

3. ¿Con que frecuencia cumple sus expectativas el servicio que brinda ASOLIMDESICA?

Siempre () Frecuentemente () A veces () Rara vez () Nunca ()

4. Seleccione, cuál de las siguientes características, identifica más a la Asociación.

Organización () Atención al cliente () Profesionalismo () Calidad del servicio ()

5. El trato del personal de la asociación es considerado y amable

Totalmente () En () Ni de acuerdo ni en () De () Totalmente ()
en Desacuerdo desacuerdo acuerdo de acuerdo
desacuerdo

6. ¿Cree usted que debería mejorar el servicio que ofrece la asociación de limpieza (ASOLIMDESICA)?

Totalmente () En () Ni de acuerdo ni en () De () Totalmente ()
en Desacuerdo desacuerdo acuerdo de acuerdo
desacuerdo

7. Indique el grado de satisfacción general con el servicio que presta Asociación de limpieza y desinfección Carchi, en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4. Formulario 003 modelo de entrevistas.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI ENTREVISTA



Objetivo: Recopilar información acerca de los factores que integran el proceso administrativo para determinar la importancia de la adecuada aplicación dentro de las empresas. Buen día me permito solicitarle de la manera más comedida me ayude contestando honestamente las siguientes preguntas la información recabada es estrictamente confidencial y de uso académico.

Datos del entrevistado

1.1 Nombre:

1.2 Cargo:.....

1.3 Institución.....

1.4 Fecha.....

Preguntas

I. Planificación

1.1 ¿Cuáles son los factores esenciales de la planificación que debe tomar en cuenta una empresa para tener un desempeño laboral adecuado?

II. Organización

2.1 ¿Cuáles son los parámetros fundamentales para establecer la estructura orgánica funcional y la división de trabajo dentro de una empresa?

III. Dirección

3.1 ¿Qué elementos necesita un administrador para dirigir al talento humano y conseguir los objetivos propuestos de la organización o empresa?

3.2 Considerando que el talento humano es esencial dentro de una empresa, ¿Cómo debería realizarse el proceso de selección del personal para ocupar un puesto de trabajo?

IV. Control

4.1 ¿Cuáles son los medios que se deberían utilizar para socializar los puntos de mejora del rendimiento del personal o las medidas correctivas dentro de una empresa?

4.2 ¿Por qué es importante mantener estándares para el control de recursos, suministros dentro de una empresa?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5. Oficios de permiso y autorización.

Tulcán, 23 de noviembre de 2017

Dra.

Ruth Velasco

GERENTE HOSPITAL LUIS GABRIEL DÁVILA

Presente. -

Yo, Mireya Nataly Montenegro Estrada, CI 0401769054. Estudiante de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, carrera de Administración de Empresas y Marketing décimo semestre paralelo "A", por medio del presente me permito solicitarle de la manera más comedida se me autorice y otorgue una base de datos del Talento Humano que labora en el hospital en las áreas que la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi presta sus servicios, dicha información será utilizada con la finalidad de realizar el trabajo de campo relacionado con mi tesis denominada "Análisis de los procesos de gestión administrativa de la Asociación de limpieza y desinfección Carchi y su incidencia en el desempeño de los colaboradores". Así mismo solicito de la manera más comedida se me autorice para realizar dichas encuestas al Talento Humano.

Por la favorable atención que le dé al presente le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



Mireya Nataly Montenegro
CI: 0401769054

Hospital Luis G. Dávila

Fecha: 24-11-2017

Secretaría



Tulcán, 14 de diciembre de 2017

Dra.

Lucia Chamorro

DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD N° 1 DE TULCÁN

Presente. –

De mi consideración.

Reciba un atento y cordial saludo deseándole éxitos y aciertos en sus importantes funciones.

Por medio del presente me permito solicitarle a usted de la manera más comedida se me otorgue la correspondiente autorización para aplicar las encuestas de satisfacción con referencia al servicio de limpieza que brinda la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi (**ASOLIMDESICA**) al Talento Humano que labora en el centro de salud, la información recabada será para uso académico y que aporta de manera significativa al desarrollo de mi tesis de grado con el tema "Análisis de los procesos de gestión administrativa de la Asociación de Limpieza y Desinfección Carchi y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores".

Por la favorable aceptación que se dé al presente reitero mi sincero agradecimiento.

Atentamente,



Mireya Nataly Montenegro

CI:0401769054

Autorizado
Dra. Lucia Chamorro
14-12-2017



Tulcán, 02 de febrero de 2018

Magister

Verónica García

DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presente. -

De mi consideración

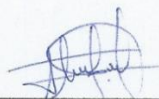
Reciba un atento y cordial saludo de quien le suscribe, a la vez me permito desearle éxitos en las labores que tan acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar a usted de la manera más comedida me otorgue una entrevista acerca de los procesos administrativos que deberían llevar las empresas para un desempeño adecuado dentro del entorno empresarial, la información recolectada servirá para fundamentar mi tema de investigación de tesis.

Por la favorable aceptación que se dé al presente reitero mi sincero agradecimiento.

Atentamente,


Verónica García
07-02-2018



Srta. Mireya Montenegro Estrada
Estudiante UPEC

Tulcán, 05 de febrero de 2018

Msc.

Sandra Hualpa

**ANALISTA DE TALENTO HUAMANO DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA
ESTATAL DEL CARCHI**

Presente. -

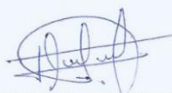
De mi consideración

Reciba un atento y cordial saludo de quien le suscribe, a la vez me permito desejarle éxitos en las labores que tan acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar a usted de la manera más comedida me otorgue una entrevista acerca de los procesos administrativos que deberían llevar las empresas para tener un desempeño laboral adecuado dentro de una empresa, la información recolectada servirá para fundamentar mi tema de investigación de tesis.

Por la favorable aceptación que se dé al presente reitero mi sincero agradecimiento.

Atentamente,



Srta. Mireya Montenegro

Estudiante UPEC

Recibido 5-02-2018

9:37 am


Tulcán, 06 de febrero de 2018

Economista

Nelson Cano

GERENTE DE LA EMPRESA MIDECAR MOVIMIENTOS INTERNOS DE CARGA

Presente. -

De mi consideración

Reciba un atento y cordial saludo de quien le suscribe, a la vez me permito desearle éxitos en las labores que tan acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar a usted de la manera más comedida me otorgue una entrevista acerca de los procesos administrativos que deberían llevar las empresas para un desempeño adecuado dentro del entorno empresarial, la información recolectada servirá para fundamentar mi tema de investigación de tesis.

Por la favorable aceptación que se dé al presente reitero mi sincero agradecimiento.

Atentamente,



Srta. Nataly Montenegro Estrada

Estudiante UPEC

*Recibido
H. H. H. H. H.*



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: MIREYA NATALY MONTENEGRO ESTRADA **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401769054
NIVEL/PARALELO: DÉCIMO **PERIODO ACADÉMICO:** UBRE 2017-FEBRERO 2

TEMA DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CARCHI Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES.

Tribunal desigando por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. FAUSTO MONTENEGRO
LECTOR: MSC. RAMIRO URRESTA
ASESOR: MSC. MARCELO CAHUASQUÍ

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 1 **AULA:** 111
FECHA: lunes, 26 de marzo de 2018
HORA: 09H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,88
2) Trabajo escrito 3,00
Nota final de PRE DEFENSA 9,00

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 25.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 15 días para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 26 de marzo de 2018


MSC. FAUSTO MONTENEGRO
PRESIDENTE


MSC. MARCELO CAHUASQUÍ
TUTOR


MSC. RAMIRO URRESTA
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

