

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Administración para el Desarrollo

**PROYECTO DE CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y
DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA “GRUPO 180”**

Proyecto integrador

Sebastián Almeida Cárdenas

Administración de Empresas

Trabajo de titulación como requisito
para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas

Quito, 10 de diciembre de 2015

Universidad San Francisco de Quito

Colegio de Administración para el Desarrollo

**HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO DE CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y
DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA “GRUPO 180”**

Sebastián Almeida Cárdenas

Calificación: _____

Marek Michalski Michalska, Ph.D: _____

Firmar del profesor: _____

Quito, 10 de diciembre de 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Política y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: _____

Nombres y apellidos: Juan Sebastián Almeida Cárdenas

Código: 00020617

Cédula de Identidad.: 1710712306

Lugar y fecha: Quito, 10 de diciembre de 2015

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó por la necesidad de adoptar nuevas tendencias y nuevos estilos de administración debido a la pronta globalización en bares y restaurantes de Quito y del valle de Cumbayá, con el objetivo de generar apoyo turístico y de servicio en los territorios de Quito y del valle de Cumbayá. Además de ver la necesidad de mejorar un problema de cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa en la empresa Grupo 180, para el personal que ingresa a la empresa o hacia algún departamento o no ciego por no conocer el funcionamiento de la empresa o departamento, ya que solo llegan con estudios universitarios previos o de otras empresas que se dedican a lo mismo. Sumado a esto el personal que llega de otras empresas no posee una estructura organizativa o procesos similares donde vienen con otras misiones, visiones y filosofía. Dicha filosofía es diferente en cada empresa, por lo tanto es de suma importancia el cambio en la estructura organizativa y de gestión administrativa de la empresa desde el personal o desde los departamentos donde está el personal recién ingresado, más aún si existe algún cambio interno, ya sea administrativo, gerencial o tecnológico. El cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa es muy importante porque así el trabajador tendrá un apoyo continuo y se sentirá muy respaldado.

El cambio será notorio y directo ya que estoy inmerso en la empresa, así podré lograr con el cumplimiento del objetivo el cual es proporcionar más alternativas o recomendaciones que permitan mejorar o eliminar los impactos que puedan tener los cambios en la estructura organizativa y de gestión administrativa en la inserción laboral y un tratamiento laboral de todo el personal de la empresa Grupo 180.

Una de las limitaciones que tiene este estudio es asumir que el personal encuestado conoce a profundidad lo importante de los cambios en la estructura organizativa y de gestión administrativa en la empresa Grupo 180, pero si bien es cierto que las encuestas están dirigidas al personal de la empresa, algunos estaban muy poco colaboradores al momento de contestar y otros con temor a sus respuestas.

Palabras clave: Gestión, Impacto, Formación, Inducción, Estándares, Habilidades administrativas.

ABSTRACT

This investigation was developed due to the need to adopt new tendencies and styles in the administration system of a company, because of the quick globalization in bars and restaurants in Quito and the Valley of Cumbayá, with the purpose of generating new touristic support and service in these territories. Furthermore, it was carried out to assess the need of improving a problem in the change of the organizational structure and management of the company “Grupo 180” to the new staff or any department that is not familiarized with the correct functioning of the company or the department itself. This happens because of previous experiences with other companies dedicated to the same activity, and the lack of interest of familiarizing with the new one. Along with this, the new staff that arrives from other companies does not possess an organizational structure or have experience with similar processes because they come with other mission, vision and philosophy. Every philosophy is different for any company, so the change in the organizational and administrative culture is highly important from every aspect. Each worker and every department must be familiar with this, and even more if there has been an internal change such as an administrative, managerial or technological one. The change of the organizational and administrative management structure is important because the worker will have continuous support and will feel backed by it.

The change will be notorious and direct, since I am involved with the company. That way, I'll be able to experience the accomplishment of the purpose; which is to provide more alternatives or recommendations that allow improving or eliminating the possible impacts that the change of these structures may have on the employability and the treatment of the staff of the company.

One of the limitations that this study can have is the assumption that the surveyed staff profoundly knows how important the changes of the organizational and managerial structure in the company “Grupo 180” is. Although it is true that the surveys are directed to the staff of the company, some of them were barely collaborating when doing it, and others were afraid of their answers.

Key words: Management, Impact, Training, Induction, Standards, Administrative skills.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	4
ABSTRACT.....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE GRÁFICAS	9
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	10
ANTECEDENTES.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	13
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	14
OBJETIVOS	14
OBJETIVO GENERAL	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
JUSTIFICACIÓN	14
CONTEXTO Y MARCO TEÓRICO	15
RECURSOS HUMANOS	15
ESTRATEGIA EMPRESARIAL.....	16
MISIÓN.....	16
VISIÓN.....	17
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	17
ACOPIO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	17
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	18
VALORES CORPORATIVOS	18
PRESUNCIONES DEL ESTUDIO.....	19
SUPUESTOS DEL ESTUDIO	19
CAPÍTULO 2 REVISIÓN DE LA LITERATURA	20
FUENTES	20
PASOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	20
FORMATO DE LA REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	21
IMPACTO DE LA FORMACIÓN Y CRECIMIENTO PROFESIONAL DEL TRABAJADOR.....	22
PROCESO ORGANIZATIVO Y DE GESTIÓN EN LA INDUCCIÓN DEL TRABAJADOR	22
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
MARCO ESPACIAL	23
MARCO TEMPORAL	23
MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	23
TIPO DE ESTUDIO	23

FUENTES PRIMARIAS	23
FUENTES SECUNDARIAS	24
NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN	24
EXPLORATORIO	24
DESCRIPTIVO.....	24
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
POBLACIÓN	24
MUESTRA	25
CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE DATOS.....	26
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES	41
LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	42
RECOMENDACIONES PARA FUTUROS ESTUDIOS	42
BIBLIOGRAFÍA	43
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No.1: POBLACIÓN DEL GIMNASIO.....	25
TABLA No. 2: NIVEL DE IMPACTO DE QUE CAPACITACIÓN TENDRÍA.....	26
TABLA No. 3: CAPACITACIONES O FORMACIÓN CONTINUA.....	27
TABLA No. 4: CURSAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL.....	28
TABLA No. 5: VENTAJAS DEL PERSONAL CAPACITADO.....	28
TABLA No. 6: FALTA DE INDUCCIÓN.....	29
TABLA No. 7: RENDIMIENTO LABORAL.....	30
TABLA No. 8: ROTACIÓN CONSTANTE.....	31
TABLA No. 9: A FAVOR DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL.....	31
TABLA No. 10: AYUDA EN SU AREA DE TRABAJO.....	32
TABLA No. 11: CLARAS LAS FUNCIONES QUE DEBE DESEMPEÑAR.....	33
TABLA No. 12: INDUCCION NECESARIA EN CADA AREA.....	34
TABLA No. 13: PROYECTO CONTINUO DE CAMBIO EN LA EMPRESA.....	34
TABLA No. 14: ROTACIÓN INTERDEPARTAMENTAL.....	35
TABLA No. 15: CONOCIMIENTOS PREVIOS ADMINISTRATIVOS.....	36
TABLA No. 16: PROCESOS ORGANIZATIVOS Y DE GESTIÓN.....	37
TABLA No. 17: CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ESPECIALIZADOS.....	38
TABLA No. 18: DEMOSTRAR ESTÁNDARES ELEVADOS DE CALIDAD.....	38
TABLA No. 19: REFORZAR LAS HABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL TRABAJADOR.....	42
TABLA No. 20: PARTICIPACION ACTIVA EN PROGRAMAS Y TALLERES DE CAPACITACION.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO NO. 1: NIVEL DE IMPACTO DE QUE CAPACITACIÓN TENDRÍA.....	26
GRÁFICO NO. 2: CAPACITACIONES O FORMACIÓN CONTINUA.....	27
GRÁFICO NO. 3: CURSAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL.....	29
GRÁFICO NO. 4: VENTAJAS DEL PERSONAL CAPACITADO.....	29
GRÁFICO NO. 5: FALTA DE INDUCCIÓN.....	30
GRÁFICO NO. 6: RENDIMIENTO LABORAL.....	31
GRÁFICO NO. 7: ROTACIÓN CONSTANTE.....	32
GRÁFICO NO. 8: A FAVOR DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL.....	32
GRÁFICO NO. 9: AYUDA EN SU AREA DE TRABAJO.....	33
GRÁFICO NO. 10: CLARAS LAS FUNCIONES QUE DEBE DESEMPEÑAR.....	34
GRÁFICO NO. 11: INDUCCION NECESARIA EN CADA AREA.....	34
GRÁFICO NO. 12: PROYECTO CONTINUO DE CAMBIO EN LA EMPRESA.....	35
GRÁFICO NO. 13: ROTACIÓN INTERDEPARTAMENTAL.....	35
GRÁFICO NO. 14: CONOCIMIENTOS PREVIOS ADMINISTRATIVOS.....	36
GRÁFICO NO. 15: PROCESOS ORGANIZATIVOS Y DE GESTIÓN.....	37
GRÁFICO NO. 16: CONOCIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ESPECIALIZADOS.....	38
GRÁFICO NO. 17: DEMOSTRAR ESTÁNDARES ELEVADOS DE CALIDAD.....	39
GRÁFICO NO. 18: REFORZAR LAS HABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL TRABAJADOR.....	39
GRÁFICO NO. 19: PARTICIPACION ACTIVA EN PROGRAMAS Y TALLERES DE CAPACITACION.....	40

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

El Grupo 180 es una empresa privada fundada en el año 2005 por un pequeño grupo de tres personas, primero se dedicaba a organizar y supervisar fiestas y conciertos en diferentes lugares de entretenimientos diferentes, para que finalmente logre plasmar una idea de la primera discoteca temática en Quito, la cual fue “180 grados” y es a partir del año 2007 que inicia sus actividades como empresa administradora de discotecas y poco a poco de restaurantes. Hoy en día se vive un cambio continuo y el mercado adopta nuevas tendencias y estilos de vida dirigidos a la globalización, con estos cambios la empresa se vio en la obligación de encontrar un ambiente de cambio organizativo y de gestión administrativa que día a día debe satisfacer las necesidades de los clientes, trabajadores y directivos.

El trabajador que ingresa a la empresa o hacia un área específica, normalmente ingresa sin poseer conocimientos administrativos y sobre todo del funcionamiento de la empresa o de determinada área a la cual ingresa. Dichos trabajadores ingresan con lo básico o mínimos conocimientos. Por esta razón la misión de la empresa es mejorar la calidad de servicio y vida de los clientes y socios a través de la sana diversión y alimentación con un ambiente de calidad y al mejor costo, siendo la primera empresa quiteña en el sector de entretenimiento que brinde a sus clientes el mejor servicio al mejor costo logrando una cultura más sana y con calidad de vida. (Flores, 2006).

Antecedentes

Los bares (discotecas) y restaurantes nacen de la necesidad humana de entretenimiento y buena alimentación, esto sumado a llevar comodidad a la vida de cada ser humano y es donde los dueños de bares y restaurantes buscan la manera de que las empresas los administren.

- El entretenimiento es un conjunto de actividades que permite al ser humano emplear su tiempo libre en diversión evadiendo temporalmente sus preocupaciones. Es parte de la familia del ocio y se ha convertido en un sector floreciente de la actividad económica y del turismo del país. (Tomado: www.deficionabc.com).

La empresa opera en la industria de los servicios de entretenimiento, organización de eventos y administración de bares y restaurantes. Para ello los clientes tienen variedad de opciones para usar nuestros servicios, incluyendo descuentos por número de personas afiliadas o de tipo corporativo.

Para alcanzar el objetivo primordial Grupo 180 se encuentra dividido en cuatro áreas:

1. Área de recepción.- Es un área donde se puede recibir a los clientes y proveedores.
2. Área de contabilidad y financiera.- Es un área donde se lleva a cabo la contabilidad y la parte financiera de los bares y restaurantes y de la misma empresa.
3. Área de ventas y eventos.- Es un área donde se maneja las ventas de eventos en los bares y restaurantes.
4. Área administrativa y gerencia.- Es un área donde se encuentra todos los documentos de los bares y restaurantes de la empresa y de los administrados por la misma.

Planteamiento del Problema

En los tres últimos años en la empresa “Grupo 180” que administra algunos bares y restaurantes de la ciudad de Quito y valle de Cumbaya, se han presentado muchas fallas en la parte organizativa y de gestión administrativa. Esto ha generado que el área administrativa sea el punto de estudio y control en la empresa. Los departamentos a ser intervenidos son cuatro departamentos y son:

- Administración- El administrador es muy joven y sin mucha experiencia, sin un claro apoyo de parte de los trabajadores de la empresa.
- Departamento Financiero y de Contabilidad.- Esta es el área más delicada porque no hay un registro y manejo de libros contables, se lleva un control, pero no el adecuado a las necesidades de la empresa. No existe un registro real del dinero que ingresa y sale de los bares y restaurantes.
- Atención al cliente.- Es un área manejada por intereses propios de algunos de los accionistas de la empresa ya que están a cargo de este departamento personas amigas de los dueños sin tener experiencia en el trato y atención de los clientes.
- Ventas y eventos.- Un área que no tiene control o supervisión de ingreso y salida del personal a su puesto de trabajo.

Hoy en día a nivel nacional y fuera de país es muy importante y necesario que los negocios se realicen bajo estándares de calidad, ya sea por competencia con otros negocios, retención de clientes, atracción de nuevos clientes. Ahora bien, dentro de los estándares de calidad es importante hacer las cosas correctamente por las exigencias de las políticas de gobierno, y por medio de entes reguladores, tales como el Servicio de Rentas Internas, el gobierno tiene planificado realizar controles continuamente y es donde la empresa ha caído ya varias veces en problemas tributarios, lo que se deduce que la empresa no posee personal capacitado para dar frente a estos inconvenientes tributarios.

La Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha por medio de campañas de capacitación profesional está generando una nueva corriente de renovación y actualización de conocimientos administrativos y de gestión administrativa para pequeños y grandes negocios

que constantemente buscan estándares de calidad los cuales den una alta competitividad que someta a los mismos a un ritmo adecuado de este mundo globalizado y de las exigencias del mismo.

En la actualidad es costumbre que los pequeños negocios, por economizarse capital y procesos, omiten procesos normales de inclusión laboral dejando de lado la experiencia laboral tomando una falsa iniciativa por ser negocios pequeños. De aquí que nace la idea de realizar un estudio o aplicación de un Proyecto de cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa en la empresa para que cumpla con los estándares de calidad en capacitaciones y actualizaciones de conocimientos, y sobre todo una correcta inducción de los nuevos trabajadores que lleguen a la empresa.

Una de las principales características del estudio es que estará estructurado de forma esquemática con una participación directa del Directorio de la Empresa, maximizando los beneficios organizativos y de gestión administrativa de todas las áreas involucradas.

La nueva administración prevé contratar empresas especializadas en inducción laboral, tributación, y auditorías externas para generar tranquilidad en los dueños y sobre todo en los trabajadores de la empresa.

Formulación de la Hipótesis

Es factible desarrollar de un proyecto de cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa en la empresa “Grupo 180”.

Pregunta de Investigación

¿Es factible el desarrollo de un proyecto de cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa en la empresa “Grupo 180”?

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un proyecto de cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa en la empresa “Grupo 180”.

Objetivos Específicos

- Realizar un análisis FODA de la Empresa.
- Analizar Competencias, Proveedores, Inducciones, Capacitaciones y Perfiles laborales del personal de la empresa.
- Conocer las competencias organizativas y de gestión administrativas que ofrece la empresa al público en general.

Justificación

El estudio actual se fundamenta principalmente en demostrar las falencias, carencias y faltas de conocimientos administrativos organizativos y de gestión por parte de los empleados de las áreas antes mencionadas.

Los negocios de bares y restaurantes del Ecuador han mejorado sustancialmente tanto en infraestructuras como en atención al cliente, esto debido a la alta demanda que hay, pero aún no están totalmente consolidados por la alta competencia y costos del mercado, es

necesaria la dotación de mayores recursos administrativos orientados a la obtención de una verdadera infraestructura organizativa y de gestión administrativa, esto en cuanto lo que se refiere a la imagen empresarial. La nueva administración y el directorio desean gestionar la formación del departamento de Talento Humano para dar herramientas, a los empleados y directorio, de generación de buena comunicación y buen ambiente laboral ya que todo empleado y trabajador necesita una buena orientación en el proceso de inducción para llevar un buen ambiente de trabajo.

El directorio considera que por falta de capacitación e inserción de personal muy joven e inexperto a la empresa, ésta posee dichos problemas; es por ello la urgencia de la creación del departamento de Talento Humano o Recursos Humanos.

Contexto y marco teórico

Recursos Humanos

El talento de esta área es la fuerza laboral de la empresa la cual debe ser observada como un proceso de conocimientos y habilidades desarrolladas o no en el desempeño del cargo o lugar de trabajo. Ésta área es de gran importancia porque posee una gran cantidad de proponentes de teorías y conceptos, lo que hace que esta área se muy fuerte en cualquier empresa, pero según Chiavenato Idalberto:

“La administración de Recursos Humanos es el proceso aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, experiencias, salud, conocimientos, habilidades, etc., de los miembros de la organización en beneficios de los individuos de la misma organización y del país”.
(Chiavenato, 2009)

Por esa razón dentro de las habilidades del desempeño laboral de los trabajadores han sido evaluadas, pero por ciertas cantidades de factores de toma en cuenta los procesos que se

debe llevar como proceso interno de la empresa. Otro autor que menciona los procesos y procedimientos es Benjamín Enrique, que nos menciona que en la administración, en el intento de estudiar el funcionamiento y rendimiento de cada uno de los trabajadores en cada uno de sus puestos de trabajo, proponiendo la gestión de manuales de funciones, lo que nos menciona:

“El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formación, autorizados o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En este manual se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigencia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.” (Enrique, 2007).

Para mejorar los procesos y mecanismos administrativos y de gestión que se despliegan a diario en una empresa, las empresas tanto públicas como privadas, realizan la implementación y difusión de manuales lo que ha tenido gran relevancia que puede fortalecer la cultura y autocontrol del trabajador realizando un sistema administrativo organizativo y de gestión con calidad y de buen control interno en cualquier empresa donde se aplique este sistema.

Estrategia Empresarial

Misión

Mejorar la calidad de servicio y vida de los clientes y socios a través de la sana diversión y alimentación con un ambiente de calidad y al mejor costo, siendo la primera empresa quiteña en el sector de entretenimiento que brinde a sus clientes el mejor servicio al mejor costo logrando una cultura más sana y con calidad de vida.

Visión

Ser la primera empresa quiteña en el sector turístico que sea propietaria de bares y restaurantes brindando servicios de administración y control para otros bares y restaurantes.

Objetivos Estratégicos

- Implementar un sistema de organización y gestión administrativa que garantice estándares de calidad a nivel nacional e internacional.
- Formar un equipo humano con capacidades de cumplir la estrategia planteada.
- Organizar y gestionar un modelo administrativo que sea eficiente en la prevención de riesgos financieros.
- Fomentar los canales de comunicación y de información para respaldar la eficiencia de esta gestión.
- Equilibrar los planes financieros operacionales y sostenibles en la empresa.

Acopio y procesamiento de la información

En el presente estudio, las fuentes principales a utilizar serán documentos de tipo: electrónico, documentos de la empresa y bibliográficas las cuales servirán como guía para el desarrollo del mismo. También se utilizará información estadística de la empresa que guarde relación directa con los datos correspondientes a la inducción y rotación de los trabajadores.

Para este estudio se realizará encuestas a los trabajadores de la empresa, cuyo objetivo será conocer a profundidad la opinión de los mismos sobre los conocimientos organizativos y

de gestión administrativa en cada una de las áreas a las que pertenecen. Dicha información recopilada será procesada y analizada en función de los análisis de los contenidos.

Definición de Términos

Valores Corporativos

Trabajo en equipo.- Nivel de tolerancia que tiene un individuo para interactuar en el trabajo con otros y conseguir metas comunes, participando activamente en grupo, ofreciendo ideas claras y con mentalidad abierta, demostrando objetivos y compromiso claros. (Markides, 2002).

Competitividad.- Poseer un equipo humano formado, entrenado y capacitado con las mejores características que obtengan los mejores indicadores y estándares al menor costo, abiertos al cambio con vocación de servicio. (Markides, 2002).

Responsabilidad contra resultados.- También llamada por resultados, es referente a la capacidad de lograr o superar con éxito las metas y objetivos planteados por la empresa, utilizando eficazmente recursos con una revisión periódica del progreso de las metas a corto y largo plazo, cuyos resultados sean datos medibles y sustentados. (Markides, 2002).

Excelencia.- Dentro de los mejores, ser el mejor de lo que se hace. (Océano, 1984).

Aprendizaje continuo.- Se orienta a la habilidad que posee un individuo para adquirir y asimilar nuevos conocimientos y destrezas para poder aplicarlos en el día a día laboral con una actitud permanente de aprendizaje. (Océano, 1984).

Servicio a los trabajadores y socios.- Aplicación para cumplir, superar y satisfacer expectativas y necesidades de los trabajadores internos y externos con habilidades de

obtención de información de los mismos y poder utilizarla para mejorar el servicio de las necesidades de los trabajadores y socios.

Presunciones del estudio

Se presume que los trabajadores encuestados, por su nivel de estudio y experiencia tienen conocimientos de los problemas internos organizativos y de gestión administrativa dentro de la empresa, por esta razón se presume que las respuestas a las encuestas serán sinceras y totalmente coherentes. Además se presume que habrá opiniones diversas propias de las ideologías y creencias, lo que permitirá enriquecer a la investigación.

Supuestos del estudio

Se da un supuesto en la relación directa de las necesidades que provocaría el cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa y los problemas administrativos en sí y sobre todo en cada uno de los departamentos a ser intervenidos en la empresa. Sumado a esto daré un supuesto que el cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa en la empresa, traerá transformaciones administrativas que involucran a todos los miembros de la empresa.

CAPÍTULO 2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

Fuentes

Para este estudio, la información está fundamentada en diversas fuentes y publicaciones relacionadas directa e indirectamente con el tema de la aplicación organizativa y de gestión administrativa en una empresa de la ciudad de Quito. Dichas publicaciones han sido elaboradas por varias universidades, mediante estas fuentes se busca recolectar información relevante del tema de este estudio. Entre las universidades consultadas están la Universidad Simón Bolívar de Quito, Universidad Espiritu Santo de Guayaquil, Universidad Central del Ecuador, Universidad Internacional del Ecuador y la Pontífice Universidad Católica del Ecuador.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

La información recolectada con la situación que vive la empresa actualmente en cuanto a lo que tiene que ver a los procesos organizativos y de gestión administrativos sobre todo en la parte de inducción y formación de los trabajadores. Así mismo se revisaron referencias de investigaciones para completar la información anterior. La información antes mencionada fue recopilada por medio del uso del internet a través de palabras claves y de búsqueda en sitios web académicos, incluyendo varias bases de datos de universidades tales como la Universidad Simón Bolívar de Quito, Universidad Espiritu Santo de Guayaquil, Universidad Central del Ecuador, Universidad Internacional del Ecuador y la Pontífice Universidad Católica del Ecuador, donde se obtuvo información muy importante.

Formato de la revisión de la literatura

La estructura de la revisión será temática dividida en varios temas ya que se pretende explicar y buscar la realidad que vive nuestro país en procesos organizativos y de gestión administrativos enfocados en el entorno empresarial o del mercado, para realizar un análisis de la situación interna de los conocimientos administrativos de la empresa.

Comportamiento Organizacional

Es una herramienta decisiva para la empresa, ya que servirá como termómetro para la formación de los trabajadores y generar un clima laboral adecuado y sobre todo amigable.

Los aspectos más importantes donde podremos observar esos cambios son:

- a. Liderazgo.- Se dará un liderazgo saludable entre y para los trabajadores, para poder así encaminar hacia un mismo horizonte a cada trabajador y a su vez a cada departamento.
- b. Motivación.- Debe existir una motivación para la cual cada trabajador quiera a su puesto de trabajo, no necesariamente económica, así trabajará sin presión alguna, lo que le llevará a una misma visión como los demás.
- c. Valores éticos.- Se fortalecerá los valores implementados por la empresa, los cuales son: solidaridad, amor, puntualidad, respeto, orden y responsabilidad.

Con unos valores bien fundamentados y fortalecidos tendremos aspectos que lograrán un clima laboral: satisfactorio, amable, saludable, creativo y sobre todo agradable, lo que conllevará a tener un lugar más productivo con un equipo de trabajo homogéneo.

Impacto de la formación y crecimiento profesional del trabajador de la empresa

Toda formación o crecimiento profesional viene acompañado de un impacto positivo en los trabajadores de la empresa, estos procesos debe ser bien recibidos ya que los trabajadores tendrán oportunidades de poder crecer dentro de la misma empresa con la finalidad de ser mejores seres humanos. Los trabajadores sin embargo, usarán esto como una herramienta de distracción, ya que con nueva información recibida es posible tengan pausas continuas laborales desarrollando nuevas habilidades ya sean sociales o laborales dentro de la empresa.

Proceso organizativo y de gestión hacia la inducción del trabajador

El proceso organizativo y de gestión hacia la inducción del trabajador se llevará a cabo para todos los trabajadores de la Empresa y su objetivo será proporcionar información inicial pertinente sobre los antecedentes de la empresa y como los departamentos fueron gestionados; claro está, que la información que necesiten los trabajadores para realizar actividades encomendadas debe seguir dos procesos, el uno de inducción que será genérica ya que nos ayudará con la información básica de la empresa; y de inducción específica con información de cada uno de los departamentos.

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Marco Espacial

El presente proyecto se concentrará en la empresa Grupo 180.

Marco Temporal

El Proyecto abarcará un plazo de 2 años; en los cuales dedicará 6 meses para planificación de investigación. A partir del primer año el proyecto se pondrá en marcha.

Métodos y técnicas de investigación

Tipo de Estudio

Este estudio iniciará con una investigación de tipo exploratorio, con el fin de aproximarse a la realidad que la empresa necesita en lo que respecta a sus necesidades en la parte organizativa y de gestión administrativa en general. Sumado al exploratorio se realizará un estudio descriptivo ya que se tratará de probar si realmente se puede cambiar el comportamiento del trabajador, en el caso de la empresa, aquellos trabajadores que necesitan un impacto de los procesos administrativos.

Fuentes Primarias

Como método de observación se aplicará grupos focales, y con los datos obtenidos de las muestras seleccionadas alcanzar conclusiones más generales y significativas. Este proceso estará orientado a todos los empleados de la empresa para conocer todos los puntos de vista del proceso administrativo antes propuesto.

Fuentes Secundarias

Como método descriptivo se realizará un análisis estadístico para conocer la situación actual y anterior de los procesos administrativos, contables, de atención al cliente y ventas, con la finalidad de obtener información de resultados históricos similares desde el inicio del negocio de la empresa.

Niveles o Tipos de Investigación

Exploratorio

Se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación (Malhotra, 1997).

Descriptivo

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico (Malhotra, 1997).

Población y Muestra

Población

La población a la cual investiga es de tipo finita, correspondiente a los trabajadores y directivos de la Empresa en Quito.

Unidades de Observación	Número	Porcentaje
Autoridades	7	22
Trabajadores	25	78
TOTAL	32	100

Tabla No.1: Población de la Empresa

Muestra

En virtud de que la población tanto directivos y trabajadores es menor a 100 elementos, no se procede al cálculo de la muestra y se trabaja con toda la población escogida.

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE DATOS

Análisis de resultados al banco de preguntas dirigidas a los trabajadores de la Empresa Grupo 180.

Pregunta No 1.- Indique el nivel de impacto que la capacitación tiene en el desempeño de los trabajadores de la Empresa.

Haciendo referencia a la tabla No 2 y al gráfico No. 1 del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 27 que corresponden al 84% indica que el nivel que la capacitación tiene en el desempeño de los trabajadores es de Alto Impacto; 3 que corresponde al 9% indica que el nivel que la capacitación tiene en el desempeño de los trabajadores es de Impacto Moderado y 2 que corresponden al 7% indica que el nivel que la capacitación tiene en el desempeño de los trabajadores es de Poco Impacto.

ALTERNATIVAS	No.	%
Alto Impacto	27	84
Impacto Moderado	3	9
Poco Impacto	2	7
Ningún Impacto	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.2: Nivel de Impacto de que capacitación tendría.

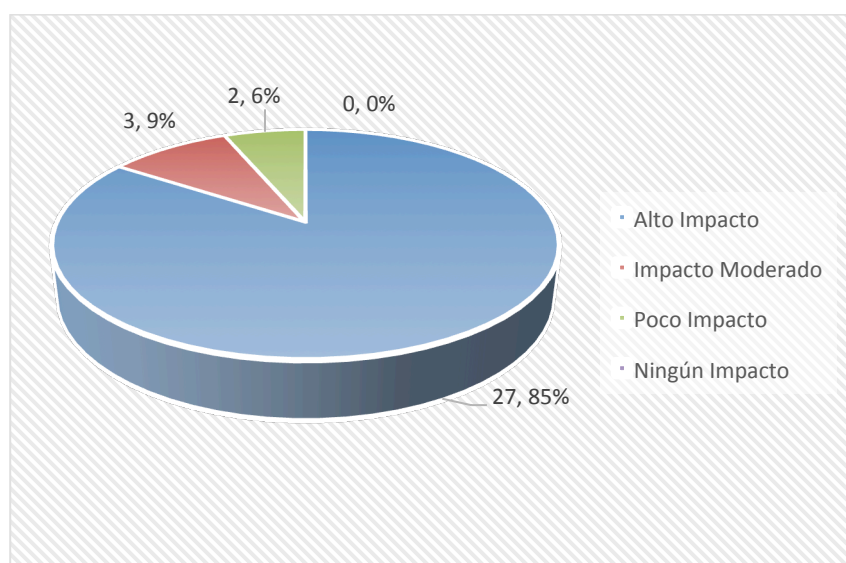


Gráfico No.1: Nivel de Impacto de que capacitación tendría.

Pregunta No. 2.- ¿Recibe continuamente capacitaciones o formación profesional en la Empresa?

Haciendo referencia a la tabla No. 3 y al gráfico No. 2, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 7 que corresponden el 22% sí recibe continuamente capacitaciones o formación profesional en la Empresa; 24 que corresponden el 75%, no recibe continuamente capacitaciones o formación profesional en la Empresa y 1 que corresponde el 3% No Aplica ya que es el guardia de seguridad y es un miembro externo de la empresa.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	7	22
No	24	75
N/A	1	3
TOTAL	32	100

Tabla No.3: Capacitaciones o formación continua.

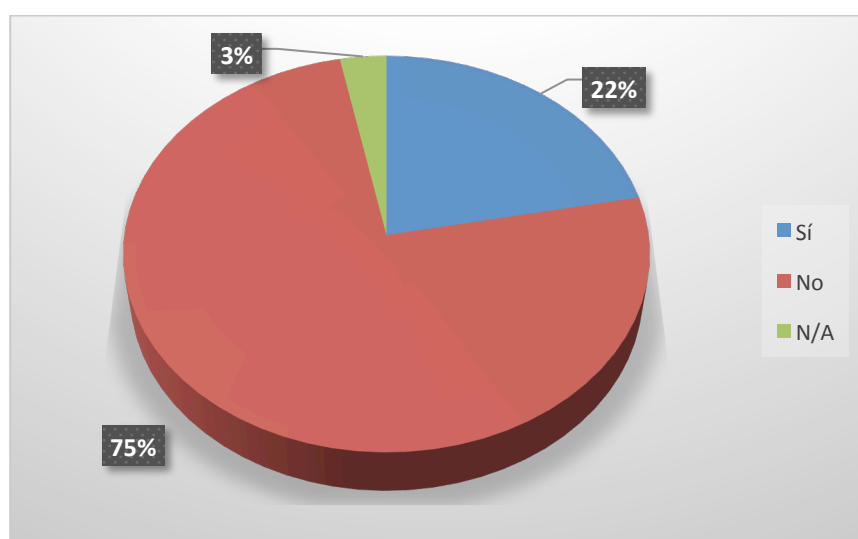


Gráfico No.2: Capacitaciones o formación continua.

Pregunta No. 3.- ¿Considera usted indispensable cursar programas de formación profesional en la Empresa?

Haciendo referencia a la tabla No. 4 y al gráfico No. 3, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 27 que corresponden el 84%, considera indispensable cursar programas de formación profesional en la Empresa, 4 que corresponde el 13%, no considera indispensable cursar programas de formación profesional en la Empresa y 1 que corresponde el 3% No Aplica porque es guardia de la empresa y es ajeno a la misma.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	27	84
No	4	13
N/A	1	3
TOTAL	32	100

Tabla No.4: Cursar programas de formación profesional.

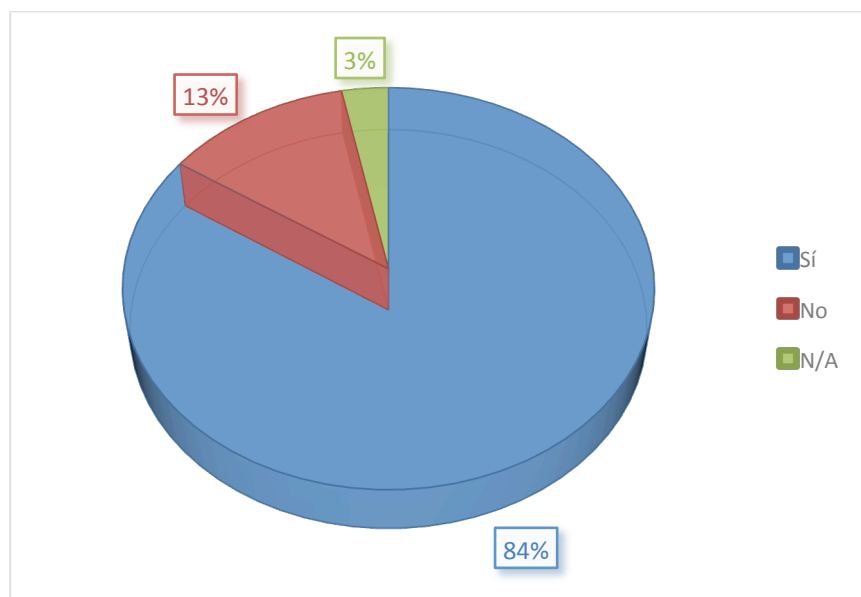


Gráfico No.3: Cursar programas de formación profesional.

Pregunta No. 4.- ¿Considera que un personal capacitado presenta ventajas frente a otro que no está capacitado?

Haciendo referencia a la tabla No. 5 y al gráfico No. 4, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 19 que corresponden el 59%, considera que un personal capacitado presenta ventajas frente a otro que no está capacitado y 13 que corresponden el 41%, considera que un personal capacitado no presenta ventajas frente a otro que no está capacitado.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	19	59
No	13	41
N/A	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.5: Ventajas del personal capacitado.

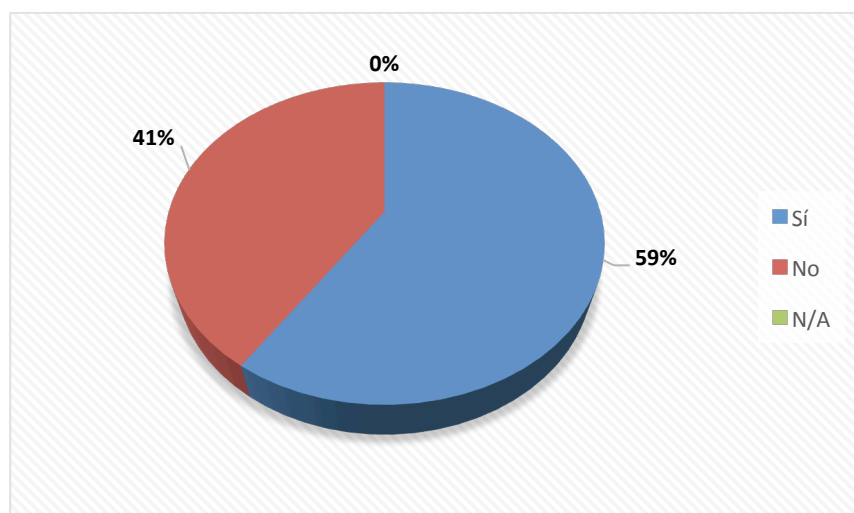


Gráfico No.4: Ventajas del personal capacitado

Pregunta No. 5.- ¿Considera que una de las razones para un desempeño deficiente es la falta de inducción en el departamento donde está trabajando o trabajará?

Haciendo referencia a la tabla No. 6 y al gráfico No. 5, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 5 que corresponden el 16%, considera que una de las razones para un desempeño deficiente es la falta de inducción en el departamento donde está trabajando o trabajará y 27 que corresponden el 84%, considera que una de las razones para un desempeño deficiente no es la falta de inducción en el departamento donde está trabajando o trabajará.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	5	16
No	27	84
N/A	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.6: Falta de Inducción.

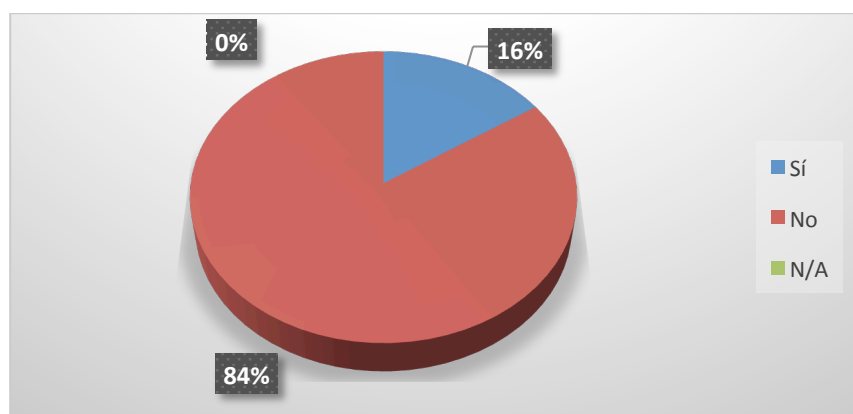


Gráfico No. 5: Falta de Inducción

Pregunta No. 6.- ¿Es consciente del rendimiento laboral que usted tiene en su departamento?

Haciendo referencia a la tabla No. 7 y al gráfico No. 6, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 20 que corresponden el 63%, es consciente del rendimiento laboral que tiene en su departamento y 12 que corresponden el 37%, no es consciente del rendimiento laboral que tiene en su departamento.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	20	63
No	12	37
N/A	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.7: Rendimiento laboral.

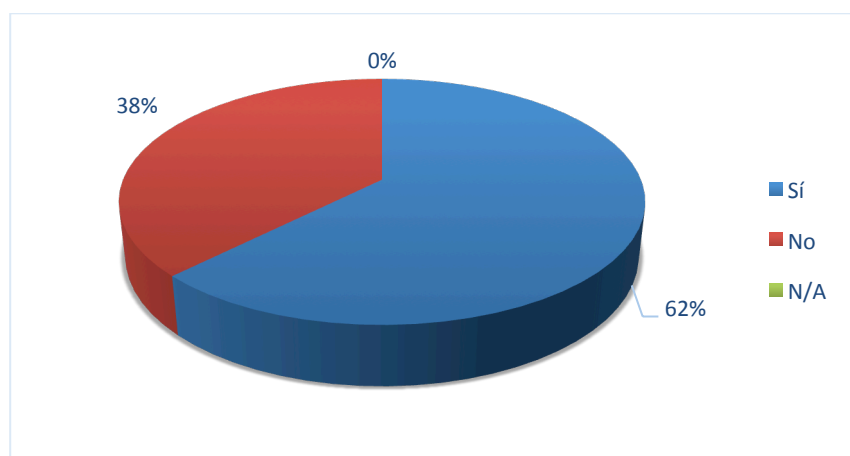


Gráfico No.6: Rendimiento laboral.

Pregunta No. 7.- ¿Usted tiene una rotación constante entre departamentos en la Empresa?

Haciendo referencia a la tabla No. 8 y al gráfico No. 7, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 21 que corresponden el 66%, tiene una rotación constante entre departamentos en la Empresa y 11 que corresponden el 34%, no tiene una rotación constante entre departamentos en la Empresa.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	21	66
No	11	34
N/A	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.8: Rotación Constante.

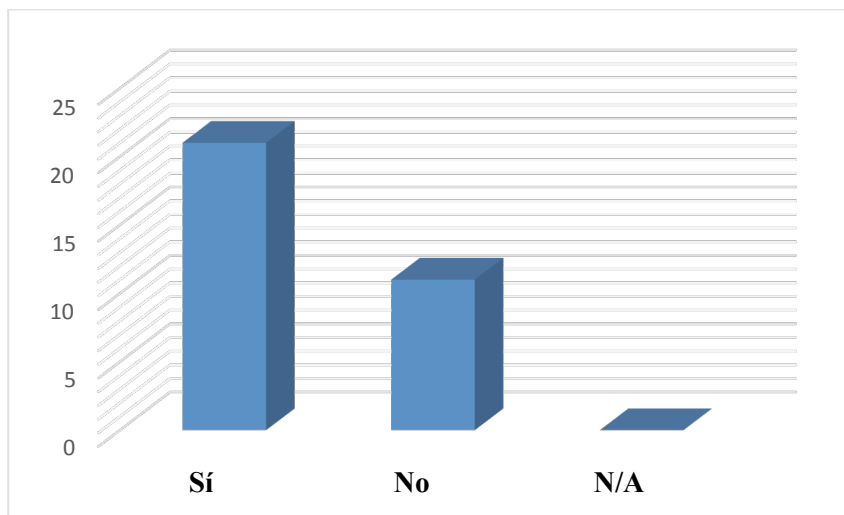


Gráfico No.7: Rotación Constante.

Pregunta No. 8.- ¿Está a favor de la rotación del personal dentro de su departamento?

Haciendo referencia a la tabla No. 9 y al gráfico No. 8, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 29 que corresponden el 91%, está a favor de la rotación del personal dentro de su departamento y 3 que corresponden el 9%, no está a favor de la rotación del personal dentro de su departamento.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	29	91
No	3	9
N/A	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.9: A favor de la rotación del personal.

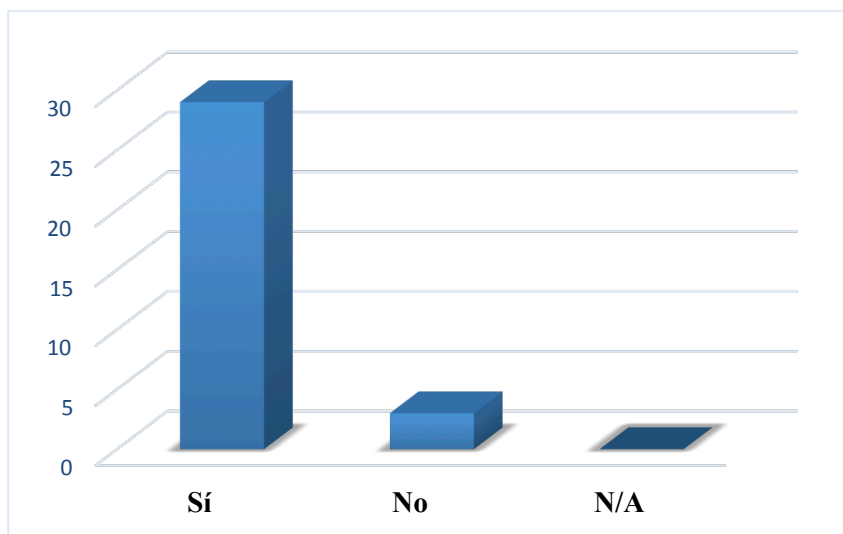


Gráfico No.8: A favor de la rotación del personal

Pregunta No. 9.- ¿Tiene ayuda en su departamento cuando algún procedimiento administrativo no está claro?

Haciendo referencia a la tabla No. 10 y al gráfico No. 9, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 3 que corresponden el 9%, tiene ayuda en su departamento cuando algún procedimiento administrativo no está claro y 29 que corresponden el 91%, no tiene ayuda en su departamento cuando algún procedimiento administrativo no está claro.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	3	9
No	29	91
N/A	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.10: Ayuda en su departamento.

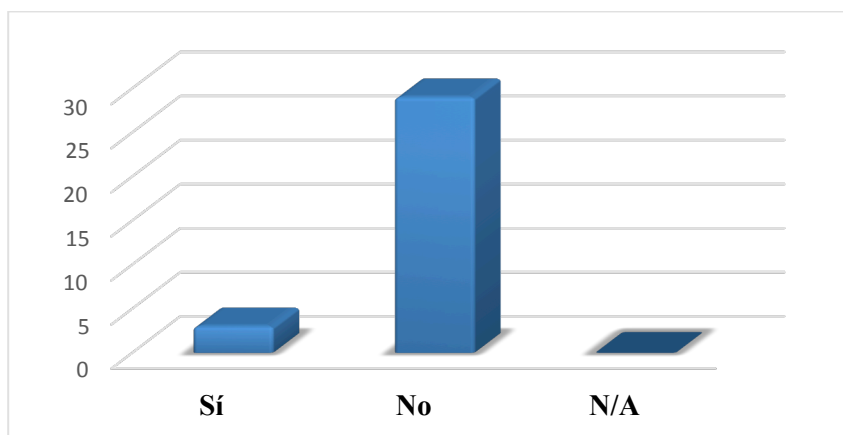


Gráfico No.9: Ayuda en su departamento.

Pregunta No. 10.- ¿Tiene claras las funciones que debe desempeñar en su departamento?

Haciendo referencia a la tabla No. 11 y al gráfico No. 10, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 23 que corresponden el 72%, tiene claras las funciones que debe desempeñar en su departamento y 9 que corresponden el 28%, no tiene claras las funciones que debe desempeñar en su departamento.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	23	72
No	9	28
N/A	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.11: Claras las funciones que debe desempeñar.

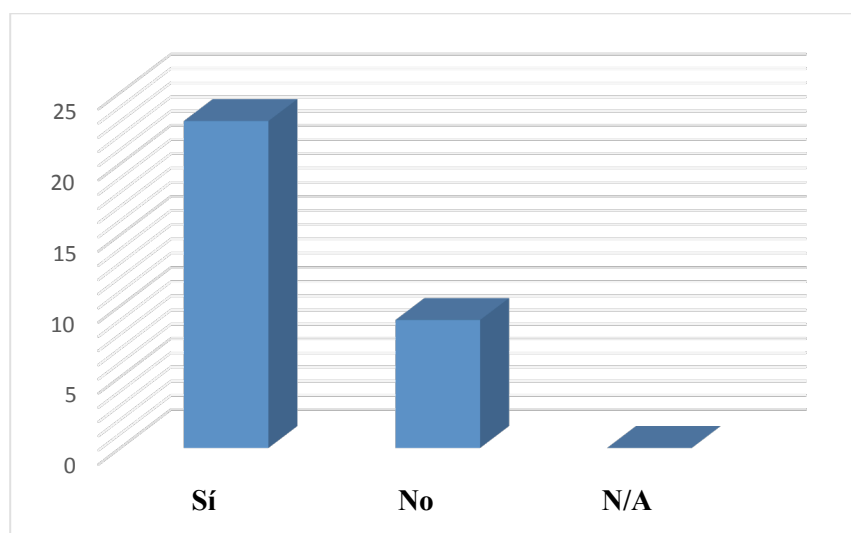


Gráfico No.10: Claras las funciones que debe desempeñar

Pregunta No. 11.- ¿Considera usted necesaria la inducción en cada área a la cual sea asignado/a?

Haciendo referencia a la tabla No. 12 y al gráfico No. 11, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 25 que corresponden el 78%, considera necesaria la inducción en cada área a la cual sea asignado/a, 6 que corresponden el 19%, considera no necesaria la inducción en cada área a la cual sea asignado/a y 1 que corresponde el 3% considera que no aplica la inducción en cada área.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	25	78
No	6	19
N/A	1	3
TOTAL	32	100

Tabla No.12: Inducción necesaria en cada área.

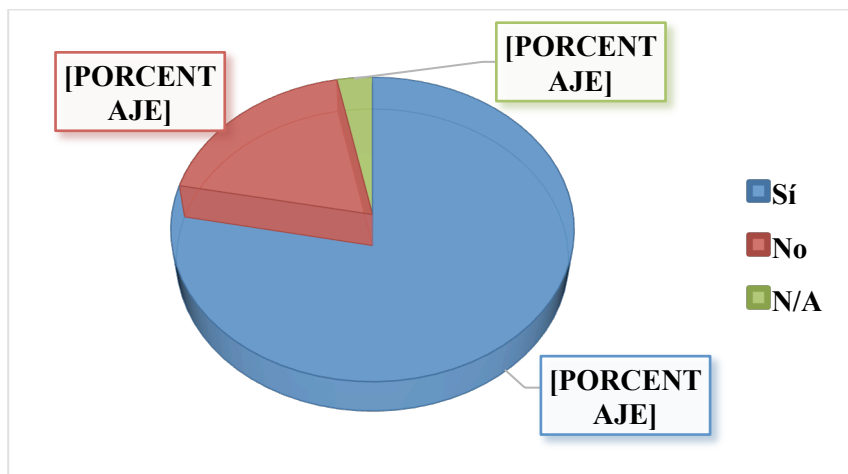


Gráfico No.11: Inducción necesaria en cada área.

Pregunta No. 12.- ¿Considera usted necesario un proyecto continuo de cambios en la Empresa?

Haciendo referencia a la tabla No. 13 y al gráfico No. 12, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 8 que corresponden el 25%, considera necesario un proyecto continuo de cambios en la Empresa y 24 que corresponden el 75%, considera no necesario un proyecto continuo de cambios en la Empresa.

ALTERNATIVAS	No.	%
Sí	8	25
No	24	75
N/A	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.13: Proyecto continuo de cambio en la Empresa.

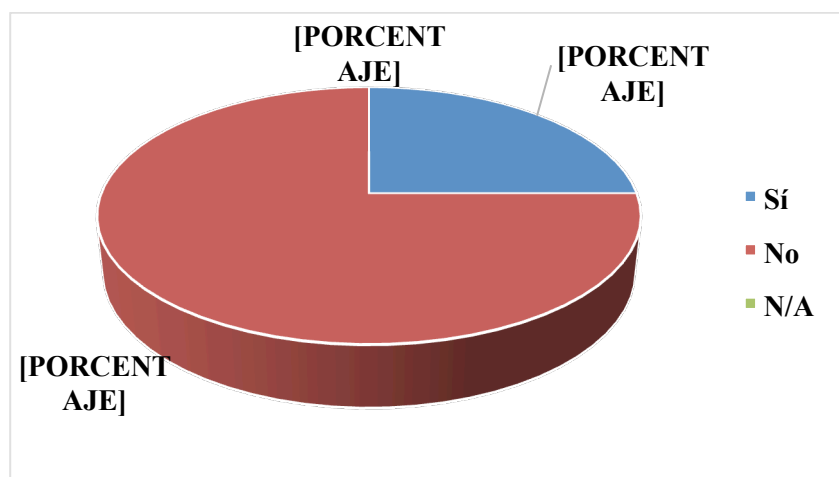


Gráfico No.12: Proyecto continuo de cambio en la Empresa.

Pregunta No. 13.- ¿Considera usted importante la rotación interdepartamental del personal en la Empresa?

Haciendo referencia a la tabla No. 14 y al gráfico No. 13, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 8 que corresponden el 25%, considera importante la rotación interdepartamental del personal en la Empresa y 24 que corresponden el 75%, considera poco importante la rotación interdepartamental del personal en la Empresa.

ALTERNATIVAS	No.	%
Muy Importante	8	25
Poco Importante	24	75
Nada Importante	0	0
TOTAL	32	100

Tabla No.14: Rotación Interdepartamental.

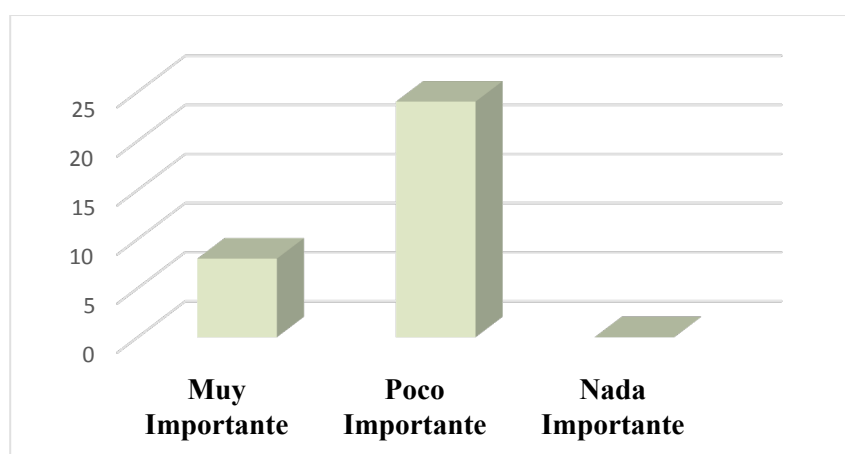


Gráfico No.13: Rotación Interdepartamental

Pregunta No. 14.- ¿Considera usted importante tener conocimientos administrativos previos antes de ingresar a cualquier departamento?

Haciendo referencia a la tabla No. 15 y al gráfico No. 14, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 24 que corresponden el 75%, considera importante tener conocimientos administrativos previos antes de ingresar a cualquier departamento; 5 que corresponden el 16%, considera poco importante tener conocimientos y 3 que corresponden el 9%, considera nada importante tener conocimientos.

ALTERNATIVAS	No.	%
Muy Importante	24	75
Poco Importante	5	16
Nada Importante	3	9
TOTAL	32	100

Tabla No.15: Conocimientos previos administrativos.

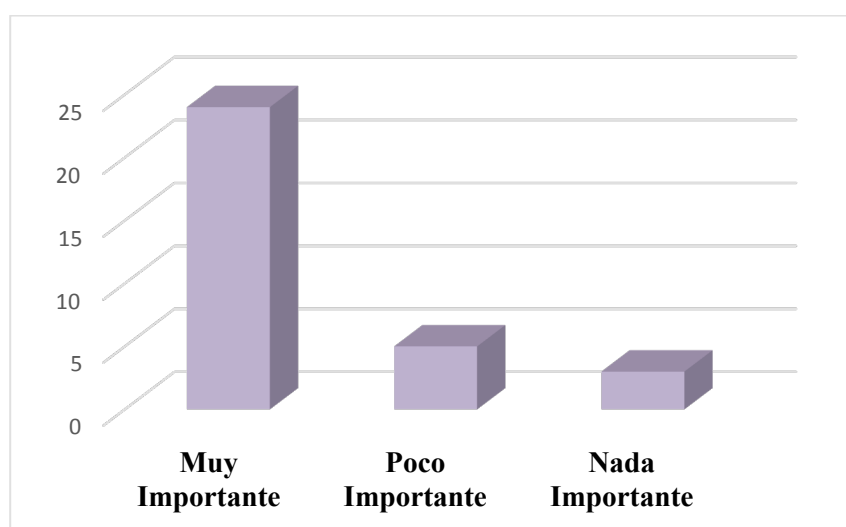


Gráfico No.14: Conocimientos previos administrativos.

Pregunta No. 15.- ¿Considera usted importante conocer procesos organizativos y de gestión antes de entrar a trabajar a un departamento de la Empresa?

Haciendo referencia a la tabla No. 16 y al gráfico No. 15, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 26 que corresponden el 81%, considera muy importante conocer procesos organizativos y de gestión antes de entrar a trabajar a un departamento de la Empresa; 4 que corresponden el 13%, considera poco importante conocer procesos organizativos y de gestión antes de entrar a trabajar a un departamento de la Empresa y 2 que

corresponden el 6%, considera nada importante conocer procesos organizativos y de gestión antes de entrar a trabajar a un departamento de la Empresa.

ALTERNATIVAS	No.	%
Muy Importante	26	81
Poco Importante	4	13
Nada Importante	2	6
TOTAL	32	100

Tabla No.16: Procesos organizativos y de gestión.

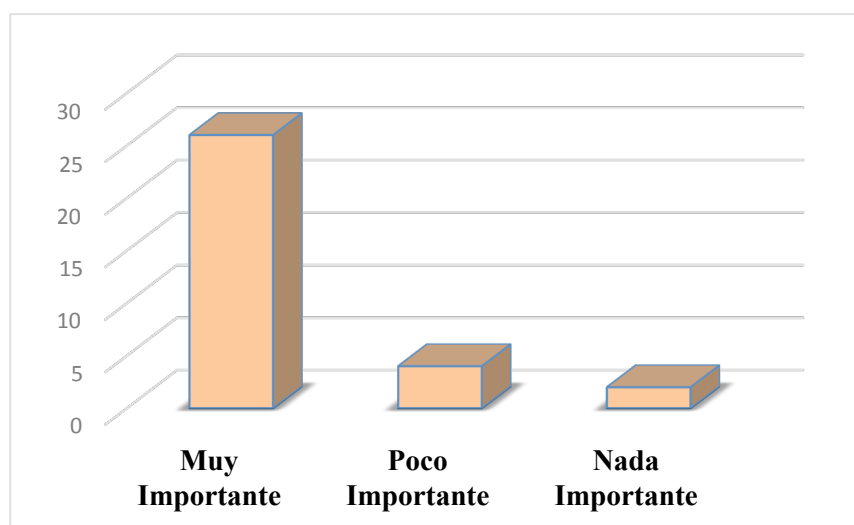


Gráfico No.15: Procesos organizativos y de gestión

Pregunta No. 16.- ¿Considera usted necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en la Empresa? (Ejemplo software operativo de inventario, financiero, etc.)

Haciendo referencia a la tabla No. 17 y al gráfico No. 16, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 13 que corresponden el 41%, considera muy necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en la Empresa; 10 que corresponden el 31%, considera poco necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en la Empresa y 9 que corresponden el 28%, considera nada necesario tener conocimientos administrativos especializados para trabajar en la Empresa.

ALTERNATIVAS	No.	%
Muy Necesario	13	41
Poco Necesario	10	31
Nada Necesario	9	28
TOTAL	32	100

Tabla No.17: Conocimientos administrativos especializados.

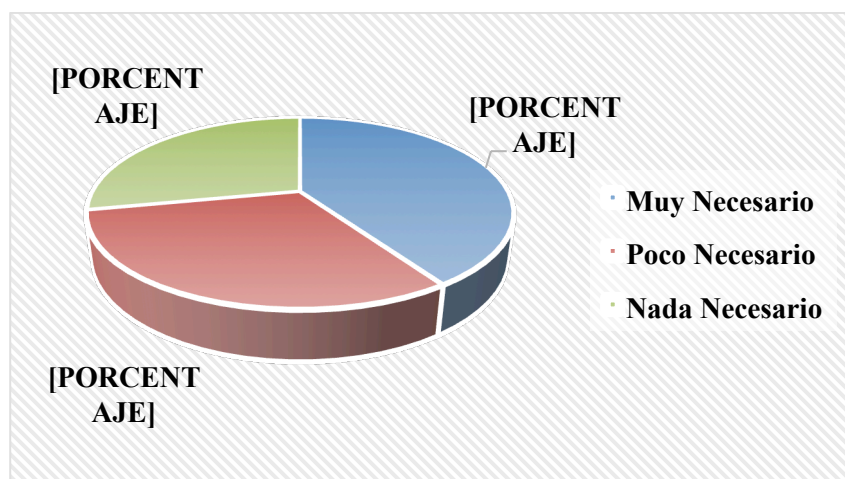


Gráfico No.16: Conocimientos administrativos especializados

Pregunta No. 17.- ¿Considera que los trabajadores necesitan demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los departamentos donde los trabajadores pertenecen?

Haciendo referencia a la tabla No. 18 y al gráfico No. 17, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 8 que corresponden el 25%, considera que es muy necesario que los trabajadores deben demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los departamentos donde los trabajadores pertenecen; 10 que corresponden el 31%, considera poco necesario que los trabajadores deban demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los departamentos donde los trabajadores pertenecen y 14 que corresponden el 44%, considera nada necesario que los trabajadores deban demostrar estándares elevados de calidad que van de la mano con los departamentos donde los trabajadores pertenecen.

ALTERNATIVAS	No.	%
Muy Necesario	8	25
Poco Necesario	10	31
Nada Necesario	14	44
TOTAL	32	100

Tabla No.18: Demostrar estándares elevados de calidad.

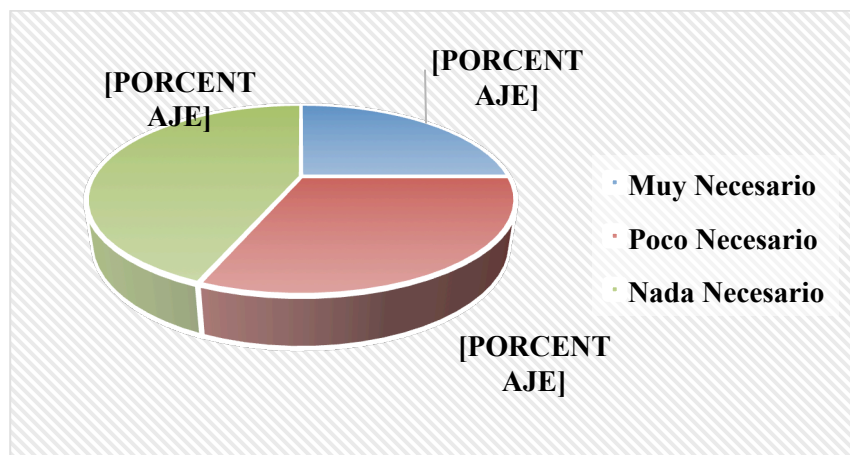


Gráfico No.17: Demostrar estándares elevados de calidad

Pregunta No. 18.- ¿Considera usted que es posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador?

Haciendo referencia a la tabla No. 19 y al gráfico No. 18, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 19 que corresponden al 59%, considera muy posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador; 8 que corresponden el 25%, considera poco posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador y 5 que corresponden el 16%, considera nada posible reforzar las habilidades administrativas del trabajador.

ALTERNATIVAS	No.	%
Muy Posible	19	59
Poco Posible	8	25
Nada Posible	5	16
TOTAL	32	100

Tabla No.19: Reforzar las habilidades administrativas del trabajador.

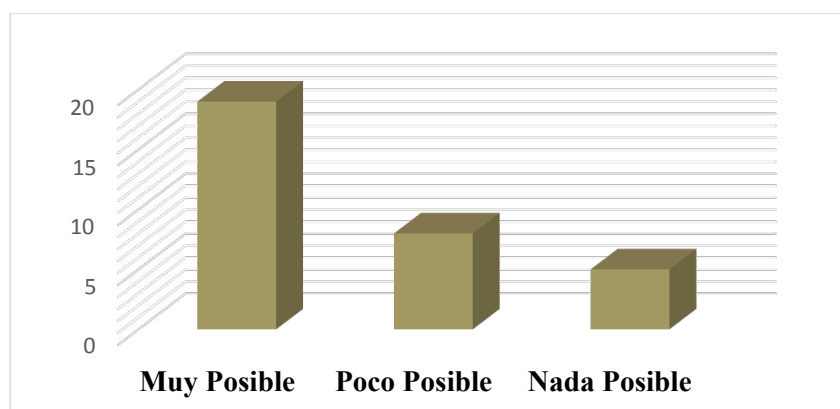


Gráfico No.18: Reforzar las habilidades administrativas del trabajador

Pregunta No. 19.- ¿Usted cree que es posible participar activamente en programas y talleres de capacitación enfocados al departamento que pertenece?

Haciendo referencia a la tabla No. 20 y al gráfico No. 19, del total de trabajadores de la Empresa Grupo 180, 23 que corresponden el 72%, cree que es muy posible participar activamente en programas y talleres de capacitación enfocados al departamento que pertenece; 7 que corresponden el 22%, cree que es poco posible participar activamente en programas y talleres de capacitación enfocados al departamento que pertenece y 2 que corresponden el 6%, cree que es nada posible participar activamente en programas y talleres de capacitación enfocados al departamento que pertenece.

ALTERNATIVAS	No.	%
Muy Posible	23	72
Poco Posible	7	22
Nada Posible	2	6
TOTAL	32	100

Tabla No.20: Participación activa en programas y talleres de capacitación.

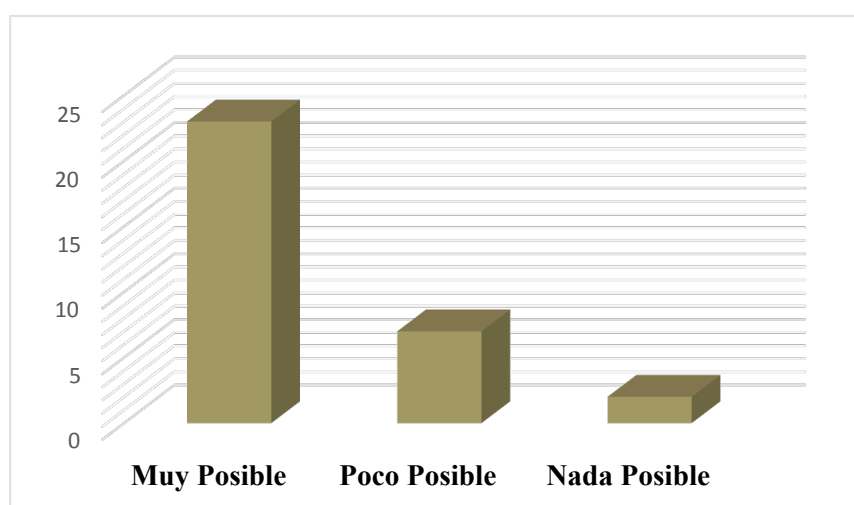


Gráfico No.19: Participación activa en programas y talleres de capacitación.

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES

- Es necesario ver el impacto que causa el cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa ya que el personal considera que es más efectiva la experiencia que existe en el área, que una capacitación y que no existe tiempo suficiente para poder dar y recibir capacitaciones.
- En la empresa los trabajadores consideran que es indispensable realizar y cursar programas y talleres de capacitación en la Empresa y están de acuerdo en el cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa, ya que saben que su rendimiento depende para su crecimiento laboral.
- Existe trabajadores que no poseen ayuda cuando inician y sobre todo cuando se introduce un nuevo procedimiento en el área de trabajo y la causa de esta poca capacidad es la falta total de ayuda y entrenamiento e inducción personal.
- No hay funciones definidas en algunos trabajadores en sus áreas de trabajo, esto se debe que son ubicados por amistades con los directores o cercanía a ellos, lo que se hace notar la falta de destrezas y conocimientos en esas áreas.
- Existe una predisposición negativa ante el cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa por parte de algunos trabajadores, esto es por temor a ser removidos de sus áreas de trabajo por no poseer conocimientos previos necesarios.
- De acuerdo al levantamiento de la información en las encuestas se ve que sí es factible desarrollar el cambio de la estructura organizativa y de gestión administrativa para la empresa en beneficio de los trabajadores, por medio de capacitaciones y talleres continuos dentro de la Empresa Grupo 180.

Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones que posee el estudio es asumir que los trabajadores encuestados conocen muy bien los procesos y la información administrativa y de gestión para poder realizar cambios de la estructura en la Empresa; si bien es cierto las encuestas fueron dirigidas a los trabajadores, en muchos de ellos no existía una disposición clara para contestar y otros con temor de sus respuestas por medio a que el directorio tome medidas en contra de ellos. Así mismo se debe tomar en cuenta que los encuestados tengan diferentes ideologías e inclusive que sus conocimientos dependan de la preparación académica o no que tengan los trabajadores, para que los mismos puedan asimilar la información administrativa y de gestión, por lo que se pudo evidenciar una gran diversidad de información administrativa y de gestión. Si bien es cierto, se trabajó con toda la muestra, no es grande la muestra lo que determina un estudio limitado para poder extraer toda la información para este estudio.

Recomendaciones para futuros estudios

La información encontrada en el presente estudio es importante dentro del contexto de la Empresa Grupo 180 y ha permitido confirmar la implementación de talleres y capacitaciones continuos para poder realizar los cambios en la estructura organizativa y de gestión administrativa de la misma. Sería importante que para un futuro estudio se tome en cuenta una muestra más grande y con un número mayor de fuentes que puedan ayudar con diversas opiniones que den un valor mayor al estudio, también incorporar un punto de vista y opinión de expertos en el campo de la administración y gestión administrativa. También se podría abarcar en el estudio otras Empresas similares a Grupo 180 tanto de la región como de la ciudad, ya que podría ayudar con puntos de vista y opiniones sobre el tema.

BIBLIOGRAFÍA

- Chain S. (2007), Proyecto de Inversión, Formulación y Evaluación, Prentice Hall, primera edición
- Daniels J.; Radebaugh L. Sullivan D. (2004): Negocios Internacionales Ambientes y Operaciones. Décima Edición. Pearson Educación de México.
- Mccarthy, J., Perreault, W. (1993), Marketing, Undécima edición. Editorial Mc Graw Hill, España.
- Markides, C, (2002), En la estrategia está el éxito. Editorial Norma, Bogotá,
- Malhotra, N, (1997). Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico. Segunda Edición, Prentice Hall.
- Villalba, C. (2002), Metodología de la Investigación científica, Segunda Edición. Editores Sur, Ecuador.
- William.J, Stanton.M.J, Etzel.B, Walter.J, (1999) Fundamentos de Marketing. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Steimberg, F. (2004) La nueva teoría del comercio internacional y la política comercial estratégica.

Referencia Electrónica

- Superintendencia de Compañías del Ecuador/Consulta de Compañías, (junio 2014), Disponible en: www.supercias.gob.ec
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Disponible:(mayo 2014) www.inec.gob.ec/estadisticas
- Presupuesto General del Estado, Ministerio Comercio Exterior (junio 2014) Disponible: www.presidencia.gob.ec
- Economía y Finanzas (junio 2014) Disponible en: www.eco-finanzas.com/marketing/markeitng_táctico.