



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA COMERCIO EXTERIOR**

TESIS DE GRADO

**“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL DISTRIBUIDOR
DE NETLIFE EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**DESARROLLO E INTERNACIONALIZACIÓN DE EMPRESAS
(MICRO, PEQUEÑAS, MEDIANAS, EMPRESAS Y EPS)**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADA EN
COMERCIO EXTERIOR**

AUTORA:

JOSSELYN NICOLE CASTILLO CUERO

ASESOR:

Mgt. FREDDY LEONARDO BETANCOURT AGUILAR

ESMERALDAS, 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos
por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de
Licenciatura en Comercio Exterior

Presidente de tribunal de graduación

Mgt. Isabel Chila Lector 1

Mgt. Francisco Mila Lector 2

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar
Director de Tesis

Mgt. Mario Armas Arias
Director de Escuela

Esmeradas, _____ 2019

DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA

Yo, CASTILLO CUERO JOSSELYN NICOLE, portadora de la cédula de ciudadanía N° 0850276924, declaro que el presente trabajo de investigación es absolutamente original, autentica y personal.

En tal virtud, declaro que el contenido y las conclusiones de esta investigación son de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

Josselyn Castillo

C.I 0850276924

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por sostener siempre mi mano, por darme fuerzas y por permitirme alcanzar cada uno de mis sueños.

A mi familia por su apoyo incondicional y por la motivación que ellos me brindan, especialmente a mi tío (Jimmy Cuero Melville) por siempre estar pendiente de mí.

A la Escuela de Comercio Exterior de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas por abrirme sus puertas y por su excelente gestión en formación y sabiduría durante la carrera.

A los docentes, por transmitirme sus conocimientos y sus experiencias, en especial al Mgt. Francisco Mila, y la Mgt. Isabel Chila por sus aportaciones para cumplir este trabajo de investigación.

A mi asesor Mgt Freddy Betancourt quien ha sido mi guía durante este proceso.

Y por último a cada una de las personas que de una u otra forma aportaron en esta investigación.

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta investigación a mis padres Joe Fabian Castillo Medina y Gina Lucina Cuero Melville quienes han sido mi inspiración, por haber depositado su confianza en mí, demostrándome que con perseverancia se puede lograr las metas que uno se propone, sin su ayuda otorgada no hubiese sido posible lograr esta meta.

A mis hermanos Joe Castillo y Thiago Castillo por estar animarme en cada paso que doy.

A mis abuelitas/os por enseñarme que en la vida siempre se presentaran obstáculos, pero que nunca debo darme por vencida a pesar de lo difícil que sea el camino.

A todos mis compañeros de la U, porque juntos hicimos un gran equipo y nos apoyamos desde el inicio hasta el final de la carrera, fue hermoso compartir con ustedes.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	II
DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación.....	3
Objetivos	4
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Bases Teóricas.....	5

1.1.1. Teoría de pensadores administrativos	5
1.1.2. Administración.....	6
1.1.3. Procesos administrativos.....	7
1.1.4. Netlife	10
1.2. ANTECEDENTES	11
1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	12
1.3.1. Constitución de la República del Ecuador	12
1.3.2. Código de trabajo	13
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	14
2.1. Tipo de investigación	14
2.2. Método de investigación	14
2.3. Técnicas e Instrumentos	14
2.4. Análisis de datos	14
CAPÍTULO III.....	14
3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	15
3.1.1. Situación actual	15
3.1.2. Planificación	15
3.1.3. Dirección.....	17
3.1.4. Control	18
3.1.5. Estructura organizacional.....	20
3.1.6. Proceso de instalación.....	23
CAPÍTULO IV.....	25
4.1.Discusión.....	25
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	27
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	28
BIBLIOGRAFÍA.....	29
ANEXOS.....	32
Anexo 1 Definición conceptual y operacionalización de la variable	32
Anexo 2 Entrevista al gerente de Netlife.....	34
Anexo 3 Ficha de observación	39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Diagrama de Flujo	23
-----------------------------------	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Fase de planificación	17
Tabla 2 Fase de dirección	18
Tabla 3 Fase de control	20
Tabla 4 Fase de estructura organizacional	22
Tabla 5 Procesos Administrativos	24

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de cuestionamiento básico en administración	10
Figura 2 Organigrama de Netlife	21

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar los procesos administrativos de Netlife en la ciudad de Esmeraldas, en donde la metodología se basó en una investigación cualitativa, el método fue inductivo, las técnicas para obtener información fueron la entrevista y ficha de observación, las cuales permitieron conocer detalladamente el distribuidor en dicha ciudad.

En el presente trabajo, se identificó que la empresa no cuenta con una planificación documentada, es decir, misión, visión y objetivos, en donde, además se evidenció deficiencia en las fases de dirección, control y estructura organizacional.

Por último, se puede concluir que, el distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas, tiene falencias en sus procesos administrativos, es por ello, que se recomienda implementar la elaboración de dichos procesos con el fin de gestionar de manera apropiada las actividades y la toma de decisiones, para que pueda obtener un óptimo crecimiento con eficacia y eficiencia.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the administrative processes of Netlife in the city of Esmeraldas, where the methodology was based on qualitative research, the method was inductive, the techniques for obtaining information were the interview and observation sheet, which allowed to know in detail the distributor in that city.

In the present work it was identified that the company does not have a documented planning, that is, mission, vision and objectives, where, in addition, there was a deficiency in the management, control and organizational structure phases.

Finally, it can be concluded that, the Netlife distributor in the city of Esmeraldas has flaws in its administrative processes, that is why, it is recommended to implement the elaboration of these processes in order to properly manage the activities and the taking of decisions, so you can obtain optimal growth effectively and efficiently.

INTRODUCCIÓN

La administración a nivel mundial tiene origen desde que el hombre ve la necesidad de satisfacer sus necesidades y se da cuenta que de manera individual no pudo y tuvo la obligación de asociarse con terceros para crear organizaciones y así poder aumentar las posibilidades de satisfacción de las mismas, en aquella época lo hacían de manera empírica guiada por la costumbre, las experiencias y la tradición (Ramírez , 2016).

No obstante, con el transcurrir del tiempo las tendencias de la administración han evolucionado, siendo así que atraviesa acelerados cambios, mercados más competitivos, necesidad de innovación y renovación, es por ello, que la administración tomó fuerza logrando un desarrollo en el proceso administrativo continuo y la adopción de nuevas ideas (Chiavenato,2014).

Donde el proceso administrativo es un conjunto de actividades independientes llevadas a la práctica por el administrador de una organización, para elaborar las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que deben desarrollarse en una empresa.

Hoy en día, los procesos administrativos han dado apertura a la durabilidad de las empresas en los mercados nacionales e internacionales, lo que ha generado que las Pyme apliquen esto, permitiendo mediante estrategias que los pequeños negocios puedan crecer con mayor éxito comercial y hacer frente a la competencia.

Según, Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC (2015) indica que en Ecuador las 5 principales actividades económicas concentran el 74.96% en las micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales poseen un peso significativo en la economía del país.

En el caso de Esmeraldas, el tejido empresarial constituye un potencial sector para el desarrollo, por lo cual, las empresas establecen procesos administrativos como un requerimiento importante para la permanencia de sus organizaciones, por lo antes expuesto, este trabajo investigativo tiene como interés evaluar el proceso administrativo del distribuidor de Netlife de la ciudad de dicha provincia.

Planteamiento del problema

La empresa Netlife es una empresa privada de telecomunicaciones que llega con fibra óptica hasta el hogar, al mismo tiempo, se encuentran muchos inconvenientes con los procesos administrativos internos, otro factor importante de indicar, es que no hay una planificación estratégica documentada que permita alineamiento, en cuanto a la visión, misión y su entorno.

Adicional a lo anterior, existen dificultades con el protocolo de instalaciones para los clientes, provocando retrasos en la entrega del servicio y potencial pérdida del cliente. Sumado a esto, al requerir la atención de soporte técnico, tanto en la oficina y el call center, el tiempo que el cliente espera es demasiado extenso, por existir alta demanda del servicio, por lo que se evidencia la falta de personal en esa área.

No obstante, la falta de un organigrama en Netlife hace que al momento de laborar, los trabajadores no tengan un horizonte que permita establecer las actividades de cada empleado, así como la meta que tiene cada asesor comercial.

Por tal motivo surgen las siguientes interrogantes dentro de la investigación:

- ¿Cuál es la situación actual del proceso administrativo de Netlife en la sucursal de la ciudad de Esmeraldas?
- ¿Cuáles son las características del proceso administrativo de la empresa Netlife en la sucursal de Esmeraldas?
- ¿Cómo está relacionado el distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas con la estructura organizacional y personal?

Justificación

El flujo continuo de la planificación, organización, dirección y control es el proceso administrativo de dichas actividades, se entiende como un mecanismo esencial para el triunfo y el progreso de la empresa. Por lo anterior expuesto, este estudio busca conocer dichos procesos y su organigrama, debido a que el éxito reside en identificar las alternativas de mejorar, que permita erradicar sus debilidades y perfeccionar sus fortalezas, por consiguiente, se establezcan eficientemente y proporcione un control correcto de la gestión, siendo un respaldo y soporte para la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

Aplicando los procesos administrativos encaminados a las actividades del personal de la empresa, de modo que alcanzaría un alineamiento estratégico en la visión y misión. Estableciendo buenas estrategias para poder cumplir con cada uno de los objetivos que tiene la empresa.

Para la realización de este trabajo se tiene medios suficientes, es decir, personal de la empresa que dará información para profundizar este trabajo, y además el distribuidor de Netlife de la ciudad de Esmeraldas dio la autorización para desarrollar esta investigación y de esa manera, obtener resultados que beneficie a la empresa.

El resultado de este estudio es importante porque permitió al gerente de Netlife en dicha ciudad y a su equipo de trabajo, mejorar el rendimiento laboral, aplicar estrategias, y mecanismos adecuados de modo que realice sus tareas con funcionalidad, cumpliendo con sus procesos administrativos, brindando un servicio con eficacia y eficiencia, para el desarrollo efectivo de la empresa; con una posición competitiva en la ciudad.

Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso administrativo del distribuidor de Netlife de la ciudad de Esmeraldas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la situación actual del distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas
2. Interpretar las características de los procesos administrativos de planeación, dirección, y control de la empresa
3. Identificar como está relacionado el distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas con la estructura organizacional y personal

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teóricas

En este punto de la investigación será necesario conocer el significado de algunos términos, así como lo relacionado con los procesos administrativos, clasificaciones y modelos que servirán como base para facilitar el entendimiento de una mejor manera de este estudio, a fin de sustentar teóricamente el proceso investigativo.

1.1.1. Teoría de pensadores administrativos

Es necesario estudiar a fondo las teorías de algunos pensadores administrativos para conocer sus aportaciones en relación a esta investigación.

En 1903 Frederick W. Taylor, estableció la teoría de la administración científica debido a que no existía organización ni estándares al momento de laborar, lo que conllevaba a una ineficiencia en los empleados, es por ello, que hace énfasis en las tareas, pretendiendo determinar y exigir a los trabajadores que siguiera las instrucciones con exactitud para la realización de las mismas, determinando mejores métodos a la gerencia para seleccionar el personal, tomando en cuenta sus destrezas y aptitudes, ya que así, se aprovecharía al máximo el trabajo sin tomar el medio ambiente laboral, considerando a las personas como sujetos aislados, ordenados de acuerdo con sus habilidades personales y con la exigencia de las tareas que será ejecutada (Chiavenato, 2014).

En 1916 surgió la teoría clásica de la administración establecida por Henry Fayol, quien refuta la administración científica y se inclina con un enfoque a los trabajadores indicando que tanto los obreros como los gerentes son un pilar importante, definiéndola como la estructura de garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas y organización que deber tener toda empresa, donde es esencial, que los negocios sin importar su tamaño tenga una serie de funciones fundamentales para un buen funcionamiento y así lograr su éxito (Chiavenato, 2014).

Así mismo, este autor menciona que existen seis funciones importantes, las mismas que se enuncian a continuación:

Técnicas: producción

Comerciales: compras, ventas e intercambios

Financieras: obtención y empleo óptimo de capital

Seguridad: protección de la propiedad y de las personas

Contables: incluye las estadísticas

Administrativas: planificación, organización, dirección, coordinación y control.

No obstante, Lavine y Wackman (1992) define la teoría del comportamiento organizacional como una ciencia interdisciplinaria y casi independiente fundamental con el comportamiento humano o conducta, el cual se basa en que forma afectan a los individuos en los grupos dentro de la empresa.

Estas teorías son aplicables a las situaciones actuales y los administradores necesitan conocerlas para tener distintas alternativas a su disposición, y posteriormente aplicarlas en alguna eventualidad.

Una vez analizado las teorías con enfoque a diferentes autores es preciso hacer puntualizaciones respecto a la administración

1.1.2. Administración

Según Fayol (1987), indica que la administración “Es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (p.7)

Para Fernández (1973) es el inicio de metodologías con autonomía propia que consiente en dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos para alcanzar sus metas con excelencia. Según Dávila (1985) menciona que la administración es la acción de administrar que se esquematiza como el manejo de los recursos de una organización a través del proceso administrativo.

También Hurtado (2008) expresa que es un conjunto mediante el cual se utilizan recursos que son escasos con el fin de conseguir sus objetivos planteados y lograr la maximización de las ganancias mediante el proceso administrativo de planeación, dirección, organización y control.

De acuerdo a las definiciones antes expuestas la administración es una actividad que permite coordinar, dirigir, controlar y mantener un buen entorno, para que las personas puedan obtener con eficacia y eficiencia buenos resultados a través del esfuerzo. A continuación se detallará las características de la administración.

1.1.2.1. Características de la administración por objetivos.

“Es el proceso mediante el cual los gerentes y subordinados identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos como guía para su actividad” (Chiavenato, 2014, p.112).

Chiavenato (2014) delimitan las siguientes características así:

1. Determinación conjunta de objetivos por parte del gerente y sus subordinados
2. Objetivos establecidos para cada departamento o puesto.
3. Interconexión de los objetivos departamentales.
4. Enfoque en la medición y el control de los resultados
5. Evaluación, revisión y reelaboración permanente de los planes
6. Participación de las gerencias y los subordinados
7. Enorme apoyo de Staff.

Por lo tanto, para mejor el entendimiento de las características administrativas por objetivos es necesario tener claro los procesos administrativos.

1.1.3. Procesos administrativos.

Uno de los criterios considera a los procesos administrativos como:

“La herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de una empresa.” (Blandez, 2014, p.4).

Según López (2012) expresa que los procesos administrativos “Es una serie de pasos por medio de las cuales el administrador diseña planes, escoge el curso de acción más favorable a los intereses de la empresa y desarrollo acciones según las normas en pos de lograr los objetivos propuestos” (p.21).

“Es el conjunto de pasos o etapas necesarias para la realización de una actividad a través de las cuáles se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”(Luna González, 2014, p.36).

Analizando las dos conceptualizaciones se denota que el proceso administrativo es una secuencia, de pasos a seguir establecidos por una empresa con el objetivo de incrementar la excelencia y la estabilidad. Posteriormente se delimitará las funciones del proceso administrativo.

1.1.3.1. Funciones o fases del proceso administrativo

“Se concentran en los elementos de la administración que Fayol definió en su tiempo como son, la planeación, organización, la dirección y el control pero con un ropaje actualizado siendo estas las funciones básicas que debe

desenvolver el administrador y las cuatro constituyen el llamado proceso administrativo” (Chiavenato, 2014, p. 122).

Mismos que se enuncian a continuación analizados por dos autores:

Chiavenato (2014) los delimita así:

1.1.3.1.1 Planeación

“La planificación es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás, es la que define cuales serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para lograr a ellos” (Chiavenato, 2014, p. 134).

Es decir, donde la empresa establece objetivos y determina pasos de qué y como se va hacer para lograr adecuadamente a futuro la meta deseada, disminuyendo los riesgos.

También, es de vital consideración detallar la definición de la organización.

1.1.3.1.2. Organización

“Es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración” (Chiavenato, 2014, p. 129).

Es la segunda función que se desarrolla porque es la que hace referencia a la coordinación del potencial humano de la empresa de modo eficiente que permita la división de trabajo y la correlativa asignación de responsabilidades (Galcerán Mata, 1998).

La organización se refiere a la forma en que delega quién es la persona que debe hacer las actividades y de qué es responsable conforme a lo delegado. Una vez que se tenga la definición de organización se deberá definir la dirección

1.1.3.1.3. Dirección

“Es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores de todos los niveles de la organización y sus respectivos subordinados” (Chiavenato, 2014, p. 130).

De acuerdo a lo mencionado al párrafo anterior la dirección orienta y guía el comportamiento de grupal o del individuo en función de los objetivos que se deben alcanzar, mediante la comunicación, motivación y liderazgo.

1.1.3.1.4. Control

“Es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. Reside en comprobar si la actividad que se controla alcanzará los resultados deseados” (Chiavenato, 2014, p. 131).

El control busca verificar si lo planeado, organizado y dirigido va en función de los objetivos establecidos, permitiendo realizar ajustes y correcciones en caso de que sea necesario.

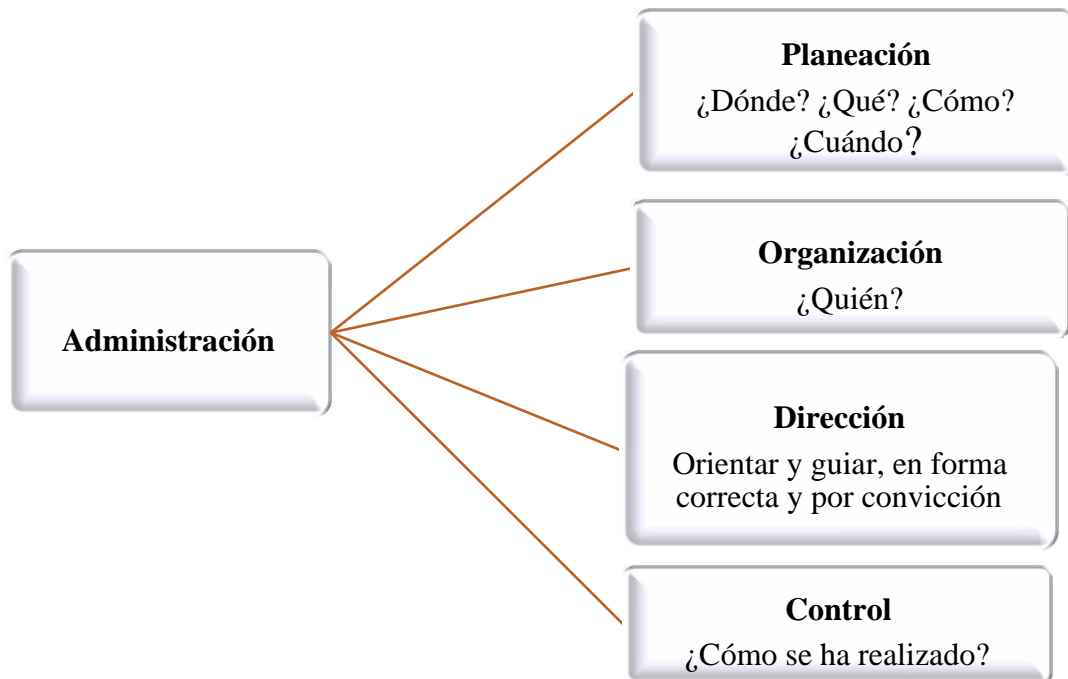
Como el proceso, el control presenta 4 fases detalladas a continuación:

1. **Establecer estándares o criterios.-** Los estándares representan el desempeño deseado, proporciona los medios para establecer lo que se debe hacer.
2. **Observar el desempeño.-** Busca obtener información precisa respecto de aquello que se controla
3. **Comparar el desempeño con el estándar establecido.-** Para detectar posibles desviaciones o variaciones.

Luna (2014) los delimita en cuatro elementos:

1. **Planear.-** Visualizar el futuro y trazar el programa de acción
2. **Organizar.-** Construir tanto el organismo material como el social de la empresa
3. **Dirigir.-** Guiar y orientar al personal.
4. **Controlar.-** Verificar que todo sucede de acuerdo con las reglas establecidas y las ordenadas dadas (p.42)

Figura 1 Mapa de cuestionamiento básico en administración



Fuente: Tomado del marco conceptual de la administración por el libro de procesos administrativos en México

1.1.4. Netlife.

Megadatos ha sido desde sus inicios una empresa pionera en el mercado ecuatoriano. En los 90, con su marca Ecuonet, fue el primer proveedor en brindar el servicio de Internet Dial up. En 2002, obtuvieron la certificación ISO 9001; posteriormente, en 2010, nace el nombre de la marca Netlife, proveedores de servicios de internet y telecomunicaciones a nivel nacional brindando servicios para hogar y empresas pymes. (Netlife, 2018)

Durante este tiempo, Netlife ha fortalecido sus alianzas con importantes empresas como Telconet, quien brinda soporte en la infraestructura técnica de fibra óptica para el segmento masivo. En 2016, rompe esquemas y supera a los competidores al dar un salto de innovación brindando una mejor calidad de vida a través de las más avanzada tecnología utilizada a nivel mundial como es GEPON que utiliza fibra óptica FTTH directamente hasta su propio hogar, lo cual permite múltiples beneficios, como lo son la inmunidad a la lluvia y la electricidad (Netlife, 2018).

1.2. ANTECEDENTES

Para desarrollar este trabajo investigativo se revisaron estudios realizados por otros autores en artículos e investigaciones referentes a la temática de los procesos administrativos, con el propósito de obtener orientación para el desarrollo del proyecto.

En un artículo científico titulado “Proceso Académico Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigado” destaca la importancia el proceso administrativo en la tarea actual de los administradores de interpretar los objetivos y la aplicación de la planeación, organización, dirección y control fundamentada en una serie de actividades realizadas de la empresa (Marín Portillo y Atencio Cárdenas , 2008, p. 3).

Como resultados más relevantes de este artículo, se logró fundamentar, que establecer un efectivo proceso administrativo permite contar con un orden, que simplifica las tareas y actividades, donde es imprescindible que se siga cada paso establecido para garantizar lograr los objetivos organizacionales (Marín Portillo y Atencio Cárdenas , 2008).

En Guayaquil, en un artículo científico de la revista vistazo respecto al “Desempeño laboral y procesos administrativos” menciona que la falta de un enfoque efectivo organizacional afecta al rendimiento dando lugar a la insatisfacción de los trabajadores y un bajo desempeño, donde el éxito de las empresas dependerá de la efectividad de un buen proceso administrativo para lograr los objetivos establecidos y que en caso de que se presente algún inconveniente tengan una solución inmediata (Calderón, 2018).

Adicionalmente, esta investigación es exploratoria, descriptiva, y métodos deductivo e inductivo, aplicada a una parte de la población total; que dio pauta para realizar un análisis sobre la causa y consecuencias. Concluyendo que no existe procesos ni motivación que posibiliten en buen rol de los empleados ni ningún tipo de liderazgo definido por parte de altos mandos que permitan desarrollar efectivamente sus tareas (Calderón, 2018).

De acuerdo a la investigación realizada por la revista científica Mikarimin denominada los procedimientos administrativos y operativos se encontraron los siguientes resultados: que los trabajadores de la empresa consideran necesario un nuevo modelo de los procesos administrativos acorde a las exigencias actuales, con compromisos de valores, éticas y de permanencia empresarial que a su perspectiva contribuiría favorablemente al crecimiento de la empresa (Zamora Mayorga, Haro Chong , Cárdenas Zea, Villaroel Maya, y Pacheco Tigselema, 2017).

Del mismo modo, es necesario conocer el tipo de liderazgo que se utiliza en la administración de procesos. En Nicaragua, un estudio investigativo realizado con el tema Incidencia del liderazgo en la gestión en el municipio de Masaya, tuvo como resultado que existe un liderazgo con una gestión efectiva que tiene establecidos los objetivos, misión y visión de la institución.

No obstante, ~~que~~ toma en cuenta las opiniones del personal administrativo para la elaboración y ejecución de la planificación y así lograr óptimas condiciones para el adecuado desempeño, adicionalmente tiene un equipo directivo que supervisa y evalúa las gestiones realizadas existiendo una buena relación favorecida por el liderazgo (Guadamuz López y Ortiz Velásquez, 2015).

Por consiguiente, en una investigación realizada por Flores (2015) sobre procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, con el objetivo general analizar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión ambiental, comenta que la institución se ve afectada por los pobres conocimientos administrativos y una deficiencia de sus procesos, reflejando problemas en la planeación y un bajo desempeño en sus gestiones.

En el cantón Milagros, en un estudio de maestría sobre El proceso administrativo y su incidencia en la operatividad en la empresa Mercredi, con el objetivo de analizar los aspectos que afectan a la gestión administrativa de la empresa, entre de los principales resultados se logró evidenciar que no existen procesos de motivación ni visión, misión, planes, objetivos y estrategias en la empresa y eso retrasa su crecimiento, además la inexistencia de manuales organizacionales ocasiona que los empleados tengan dificultades al realizar sus labores de manera eficaz (López, 2013).

1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

A continuación, para la realización de la presente investigación se describe las siguientes normas, leyes y reglamentos que se examinó.

1.3.1. Constitución de la República del Ecuador

El primer instrumento legal que se fundamenta es la constitución de la República del Ecuador (2018), en los artículos que se detallan a continuación:

En el artículo 23, sección cuarta de ciencia y cultura establece, que las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad.

El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2018, p. 27)

En el artículo 33, sección octava de trabajo y seguridad social, estipula que el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2018, p. 29).

Por consiguiente, en el artículo 313, capítulo quinto de sectores estratégicos, servicios y empresas públicas hace referencia que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios, precaución, y eficiencia (...) (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2018, p. 149).

Según en el artículo 325 sección tercera formas de trabajo y su retribución menciona que El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2018, p. 152).

De igual manera, en el artículo 328 sección sexta de ahorro e inversión establece que la remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2018, p. 154).

El segundo instrumento legal que se fundamenta en la ley de compañías (2018), en los artículos que se detallan a continuación:

1.3.2. Código de trabajo

De acuerdo al artículo. 8 en el capítulo I de su naturaleza y especies indica que el contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

En el capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador, artículo 42 en el literal 7 establece que se debe de llevar un registro de los trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, dirección y cualquier información adicional que facilite su ubicación.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Se desarrolló una investigación de tipo cualitativa, donde fue necesario realizar una ficha de observación y entrevista para poder conocer los procesos administrativos del distribuidor de Netlife y de esta forma poder obtener la información y evidenciar las dificultades.

Con un alcance de carácter descriptivo, dado a que el interés fue conocer cada una de las fases de los procesos administrativos de Netlife y de esta manera determinar las características que permite establecer la influencia que tiene en la empresa, permitiendo observar sus debilidades y fortalezas en la actualidad y proponer alternativas para el adecuado desarrollo de sus procesos administrativos.

2.2. Método de investigación.

Por lo tanto, el método que se utilizó para esta investigación es el inductivo que sirvió para determinar primero la situación general de la empresa y después analizar los procesos administrativos y operativos relacionados directamente del distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas.

2.3. Técnicas e Instrumentos.

Dentro de la presente investigación se utilizó las distintas técnicas, como es la revisión documental, que es una técnica de observación complementaria con el fin de poder conocer con precisión si existen los procesos administrativos establecidos, para posteriormente analizar la información recogida, otra técnica que se manejó fue la entrevista, la cual se aplicó al gerente de la empresa donde se pudo evidenciar la situación actual de la empresa y los procesos que se aplican, la cual estuvo estructurada por 22 preguntas con la finalidad de poder conocer la empresa.

2.4. Análisis de datos.

Para el análisis de datos en el presente proyecto, se hizo uso del programa de Microsoft Word, como herramienta para facilitar el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO III

3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se detallan los resultados obtenidos en base a la información recopilada en la entrevista, aplicada al representante legal del distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas, así como también la información adquirida mediante la ficha de observación, se expone lo siguiente:

3.1.1. Situación actual

El desarrollo de Netlife de acuerdo Garzón (2019) desde el inicio del distribuidor hasta la actualidad cuenta con una evolución positiva, cabe mencionar que, el número de puestos de trabajo tiene un incremento del 300%, en donde en primer lugar abrió sus instalaciones en la Av. Olmedo entre las calles Rocafuerte y Juan Montalvo y luego por su incremento de demanda en ventas vio la necesidad de colocar una oficina en la parte del sur para abarcar todo el mercado de la provincia de Esmeraldas.

En relación con lo antes expuesto, Garzón (2019) considera que la empresa no cuenta con el personal suficiente ya que el costo laboral le impide contratar más trabajadores, pero los 9 empleados que tiene Netlife en dicha ciudad hasta mayo 2019, han logrado obtener ventas del servicio a 3000 clientes.

De acuerdo a la ficha de observación, se pudo notar que el distribuidor de Netlife si cuenta con el suficiente personal para realizar las diferentes funciones y así lograr abastecer el mercado.

En ese mismo sentido, es necesario conocer la planificación que utiliza el distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas para captar clientes.

3.1.2. Planificación

Respecto a la misión, visión, objetivos, valores, principios, el gerente indicó que se encuentra en proceso de elaboración, conforme a la ficha de observación realizada por la investigadora, se pudo observar que no existe un documento en donde se demuestre lo anteriormente mencionado.

Las estrategias que utiliza actualmente para atraer clientes el distribuidor son: la publicidad masiva en televisión, radio, redes sociales y que el personal ubique los stands en las calles principales de la ciudad para proporcionar información y a la vez impulsar los flyer.

Así mismo, se evidenció que no existen estrategias documentadas donde se establecen los lugares y horarios en los que se ubica el stand, además, no cuenta con una página oficial del distribuidor de Netlife de la sucursal de Esmeraldas.

En cuanto a las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene el distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas, Garzón (2019) las puntualizó de la siguiente manera:

Fortalezas

- Atención al cliente
- Soporte técnico 24/7
- Empresa competitiva
- Buen equipo de trabajo
- Calidad de servicio

Debilidades

- Conformismo de parte de los colaboradores
- No contar con nuestros propios técnicos
- Cobertura

Amenazas

- El clima
- Competidor privado de internet
- Otro distribuidor de Netlife
- Competencia con planes más baratos

Oportunidad

- Buen producto
- Nuevas velocidades y servicios (Constante innovación)
- Ser el único distribuidor de Netlife
- Mal servicio al consumidor por parte de la competencia
- Promociones
- Territorio por expandir (Nuevas urbanizaciones).

Por otro lado, Garzón (2019) indicó que la planificación está diseñada en base al tiempo, es decir, que tiene una proyección para este año dividida por mes y por vendedor, dirigida a alcanzar los propósitos u objetivos que permitan cumplir con la misión y visión de la empresa. En donde, en la ficha de observación se pudo notar que, si existe una planificación anual establecida para cada vendedor, pero no va en relación a los objetivos como mencionó el representante, ya que el distribuidor no cuenta con eso.

No obstante, Garzón (2019) mencionó, que los planes a futuro que tiene en el distribuidor son de incrementar servicios adicionales como televisión y reducir los costos del internet.

De todos los aspectos necesarios para una gestión de planificación, Netlife cumple con lo siguiente conforme a los siguientes indicadores:

Tabla 1 Fase de planificación

PLANIFICACIÓN	SI	NO	PARCIAL
1. Misión		X	
2. Visión		X	
3. Objetivos		X	
4. FODA	X		
5. Valores		X	
6. Estrategias			X

Fuente: Distribuidor de Netlife Esmeraldas

Elaborado por: La investigadora.

De acuerdo a la tabla 1, de la fase de planificación de los procesos administrativos del distribuidor de Netlife de Esmeraldas respecto a los datos obtenidos, se puede evidenciar que de los seis factores, el distribuidor de Netlife solo cumple con uno, el cual, es el FODA, obteniendo así, un porcentaje de 16,7% de planificación.

A través de estos aspectos, se pretende detallar la fase del proceso administrativo en relación a la dirección del distribuidor de Netlife, por ello, se analizará lo siguiente:

3.1.3. Dirección

Garzón (2019), se define como un líder que busca el desarrollo integral de las personas que colaboran con él. Otro aspecto, relevante es que incentiva las alianzas en el equipo de ventas, pero que la unión se nota más dentro de oficina donde cada persona cumple su rol en armonía. Sumado a lo anterior, se logró observar que en el distribuidor de Netlife existe un buen ambiente laboral, sin embargo, los trabajadores realizan sus funciones por cuenta propia.

A pesar de que no existen conflictos internos, tienen establecido reglas claras que permiten organizar el trabajo y el rol de cada empleado. En lo que se refiere a las capacitaciones señaló Garzón (2019) que se realizan todos los lunes y de parte de la empresa dos veces en el año.

De todos los aspectos necesarios para una gestión de dirección, Netlife cumple con lo siguiente conforme a los siguientes factores:

Tabla 2 Fase de dirección

DIRECCIÓN	SI	NO	PARCIAL
1. Comunicación efectiva			X
2. Supervisión	X		
3. Liderazgo			X
4. Manejo de conflictos			X
5. Toma de decisiones	X		

Fuente: Distribuidor de Netlife esmeraldas

Elaborado por: La investigadora.

Conforme a la tabla 2 de los cinco factores de la fase de dirección de los procesos administrativos el distribuidor de Netlife tiene un porcentaje del 40% lo que significa que solo cumple con dos de cinco factores, los cuales, son comunicación efectiva y toma de decisiones.

De igual manera, se pretende analizar la fase del proceso administrativo en relación al control del distribuidor de Netlife.

3.1.4. Control

El tipo de control que se efectúa para las operaciones de ventas es realizar visitas al punto de trabajo para verificar que efectivamente el vendedor está cumpliendo su labor sin ninguna novedad.

Donde comentó el gerente que las políticas establecidas para seleccionar el personal se basan en referidos por ser una provincia pequeña, puede a través de referencias obtener el prospecto adecuado, es por ello, no se publica en algún medio que se necesitan trabajadores, y gracias a esa política se tiene baja rotación del personal.

Agregando a lo mencionado anteriormente, en la ficha de observación que no existe políticas establecidas documentadas para seleccionar el personal, ni estrategias para cumplir con las metas del distribuidor.

En consideración en lo antes expuesto, para llevar un control establecido para cumplir con las metas que tiene la sucursal se necesita de dos principales parámetros:

Por un lado, la cantidad de ventas activas para el cual lleva un registro detallado por vendedor y clientes, por otro lado, el tiempo de instalación para lo cual tiene un software facilitado por la empresa al distribuidor.

También, el distribuidor de Netlife cuenta con dos indicadores de gestión como son de manera cualitativa baja rotación de personal y cuantitativa la cantidad de ventas del distribuidor.

Se pudo evidenciar a través de documentos en esta dimensión que el personal está afiliado al IESS y le pagan lo establecido en la ley más comisiones, además, que da incentivos al mejor vendedor y si todo el equipo cumple las metas del mes, los premia con un bono de \$100 dólares.

De todos los aspectos necesarios para una gestión de control Netlife cumple con lo siguiente conforme a los siguientes factores:

Tabla 3 Fase de control

CONTROL	SI	NO	PARCIAL
1. Posee indicadores de gestión	X		
2. Evalúa el rendimiento del personal	X		
3. Nivel de motivación del trabajador		X	

4. Miden satisfacción del cliente	X
5. Evaluación personal	X
6. Capacitación del personal	X

Fuente: Distribuidor de Netlife Esmeraldas

Elaborado por: La investigadora.

En relación a la tabla 3, de la fase de control de los procesos administrativos en el distribuidor de Netlife, se puede evidenciar que no existe un sistema de monitoreo de satisfacción al cliente, motivación del personal y que brinden capacitaciones a los asesores comerciales, obteniendo un porcentaje significativo del 50% ya que cumple con tres de los seis factores, los cuales son indicadores de gestión, evaluación el rendimiento del personal y la evaluación personal.

Por consiguiente, se pretende analizar la fase del proceso administrativo en relación a la estructura organizacional del distribuidor de Netlife.

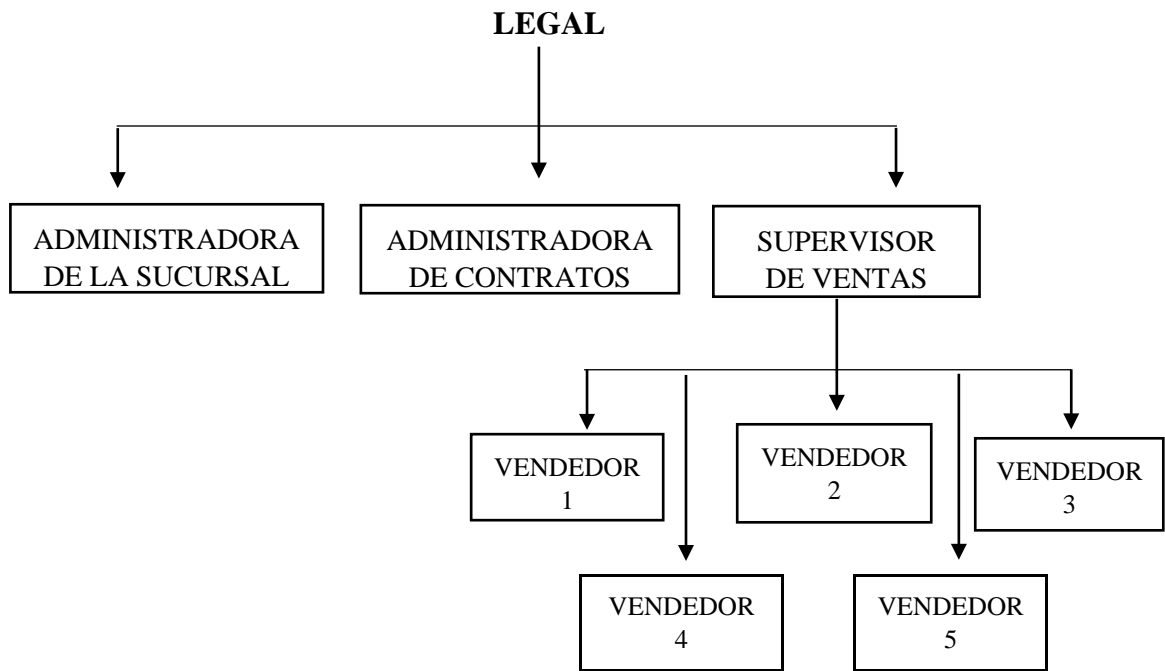
3.1.5. Estructura organizacional

La estructura organizacional de la empresa, Garzón (2019) indica que él ocupa el puesto de representante legal del distribuidor de Netlife de Esmeraldas y se subdivide de la siguiente manera: Administradora de la sucursal, administradora de contratos, supervisor y los vendedores.

Cabe recalcar, que mediante la ficha de observación realizada por la investigadora se logró evidenciar que no existe un organigrama documentado, pero hizo un bosquejo y quedo de la siguiente manera:

Figura 2 Organigrama de Netlife





Fuente: Distribuidor de Netlife de Esmeraldas

Elaborado por: La investigadora

Por consiguiente, cada una de sus áreas de acuerdo al manual de funciones está establecido como se detalla a continuación:

Administradora de la sucursal. - Se enfoca en llevar un registro de firmas de la asistencia del personal en la oficina, además, se encarga de gestionar los documentos ante instituciones públicas como son Ministerio de trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Servicio de Rentas Internas.

Por otro lado, la administradora de contratos cumple la función de la recepción, verificación e ingreso de información de los clientes al sistema de todos los contratos realizados diariamente y atiende cualquier requerimiento de los clientes que acuden a la oficina.

Y, por último, el supervisor de ventas desempeña el rol de apoyo permanente del personal de ventas, logística, y provisión de materiales de ventas.

El reglamento interno que tiene establecido Garzón (2019), en referencia a las actividades y atribuciones que debe cumplir los trabajadores, se encuentra en elaboración, lo cual, se basa a lo estipulado en el Ministerio de Trabajo, sin embargo, en el contrato individual se detalla en general las responsabilidades de cada trabajador con el empleador.

De todos los aspectos necesarios para una gestión de control Netlife cumple con lo siguiente conforme a los siguientes indicadores:

Tabla 4 Fase de estructura organizacional

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	SI	NO	PARCIAL
1. Organigrama			X
2. Existe una estructura departamental		X	
3. Manual de funciones documentado	X		
4. Los trabajadores conocen funciones las asignadas.			X
5. Existen procesos administrativos documentados		X	

Fuente: Distribuidor de Netlife Esmeraldas

Elaborado por: La investigadora.

De acuerdo a la tabla 4, de la fase de estructura organizacional de los procesos administrativos el distribuidor de Netlife tiene un porcentaje del 20% lo que significa que solo cumple con un elemento de los cinco factores, que es el manual de funciones documentado.

Por último, se pretende analizar el proceso de instalación distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas.

3.1.6. Proceso de instalación.

Netlife tiene una alianza estratégica con la empresa de TELCONET, en donde, el protocolo demuestra que el tiempo estimado en que demoran en realizar las instalaciones es de 7 días laborables a partir de la fecha que se ingresa el contrato con todos los documentos completos.

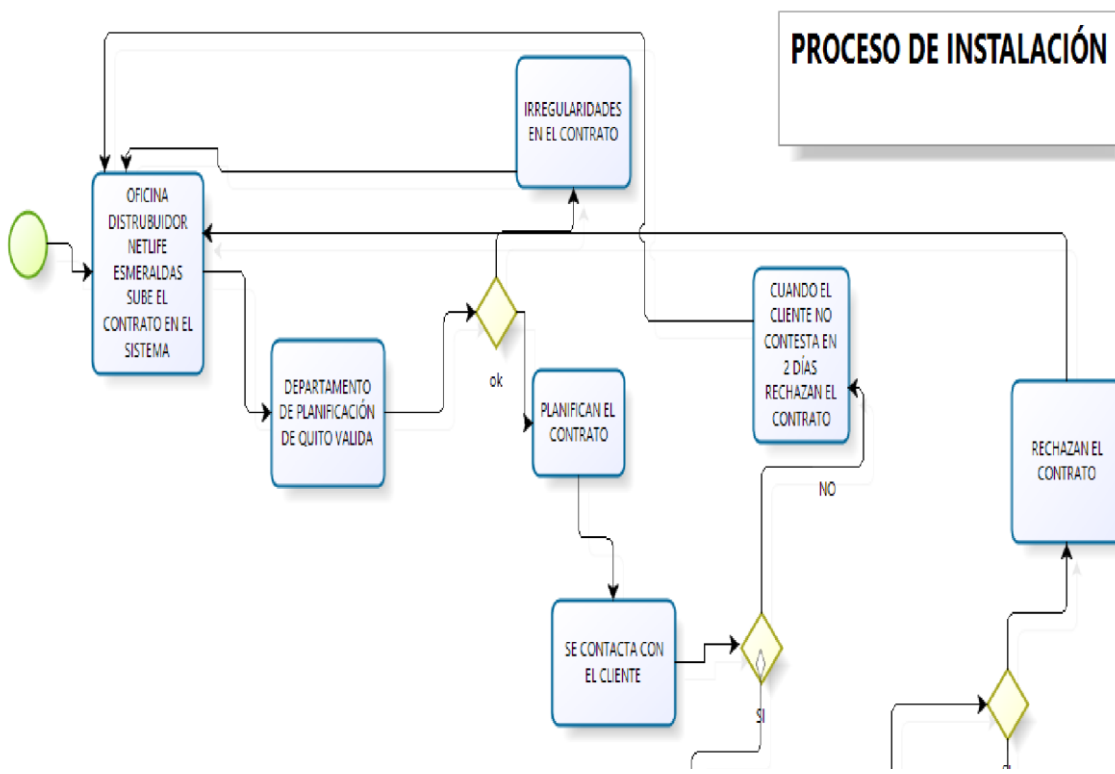
Por lo que, Garzón (2019) señala que cuenta con una percepción positiva respecto al suficiente personal de soporte técnico y de instalaciones, para realizar las respectivas funciones.

A continuación, se detallará el flujograma funcional del proceso de instalación de la empresa del distribuidor Netlife sucursal Esmeraldas.

Gráfico 1 Diagrama de Flujo

FLUJOGRAMA FUNCIONAL

SUBPROCESO: PROCESO DE INSTALACIÓN



Fuente: Distribuidor de Netlife de Esmeraldas
Elaborado por: La investigadora

Acorde con el flujograma del proceso de instalación, los tiempos estipulados al momento de subir el contrato y que el departamento de Quito de planificación lo verifique es de 24 horas, en caso de que el contrato no presente ninguna anomalía y este completo, lo preplanifica y una vez que esté en ese estado, para comunicarse con el cliente tiene un tiempo máximo de 48 a 96 horas para coordinar la instalación.

Posterior aquello, queda asignado para que el área técnica realice la instalación es de 24 horas, siendo así, que el tiempo estimado es de 5 días aproximadamente para que el cliente cuente con el servicio, cabe recalcar, que no puede superar 168 horas el proceso, debido a que se encuentra estipulado en el protocolo de la empresa.

Para resumir lo expuesto respecto al distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas, se presenta en la tabla 5.

Tabla 5 Procesos Administrativos

PROCESOS ADMINISTRATIVO	MEDIA ARITMÉTICA
PLANIFICACIÓN	 17 %
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	 20 %
DIRECCIÓN	 40 %
CONTROL	 50 %

Fuente: Distribuidor de Netlife de Esmeraldas
Elaborado por: La investigadora

La tabla 5, detalla que el distribuidor de Netlife de Esmeraldas, de acuerdo a los procesos administrativos que debe tener una empresa, carece de una planificación, lo que significa que no cuenta con misión, visión, valores y objetivos, al igual que su estructura organizacional que como se puede evidenciar tiene falencias, los dos procesos están con un porcentaje de 17% y 20% respectivamente, además, en cuanto a lo que es la dirección y control indica, que se está ejecutando de manera adecuada pero no de forma perfecta, ya que cuenta con un porcentaje 40% y 50% lo que significa que no está en su máximo

nivel. Lo que significa que tiene un promedio total de los procesos administrativos del 32%.

CAPÍTULO IV

4.1. Discusión

En el presente estudio se planteó como propósito analizar los procesos administrativos del distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas, en donde, se determinaron factores que inciden al momento de ejecutar las funciones de la empresa. Por consiguiente, se discutirán los hallazgos obtenidos en esta investigación.

De forma global, se obtiene que la situación actual en la que laboran los colaboradores, se encuentra en óptimas condiciones para el funcionamiento de sus actividades, además, se ha podido evidenciar a través de la documentación que los trabajadores están afiliados al IESS y cuentan con todos los beneficios de ley, por lo que se entendería que los trabajadores al ser bien remunerados y al tener instalaciones adecuadas, podrán brindar un servicio de calidad a los clientes

Otro factor importante que arrojo esta investigación, como dato principal, la falta de una planificación, ya que, no posee con la mayoría de los indicadores que la componen, como son: misión, visión, objetivos que persigue la empresa, además, no cuenta con estrategias documentadas que permita captar en gran proporción clientes, lo cual, afecta al desarrollo del distribuidor. Estos datos se han convertido en el común denominador y guardan relación con lo señalado por López (2013) en su estudio a la empresa Mercredi, en donde, entre sus principales resultados evidenció la inexistencia de la planificación estratégica, lo cual, influye en el crecimiento de la empresa.

Las relaciones laborales entre el distribuidor y los colaboradores son muy buenas, sin embargo, no existe ejecución de planes con el supervisor de ventas, es por ello, que los colaboradores realizan sus funciones de manera individual y quizás por ese motivo no alcancen las metas propuestas por la empresa, lo que refleja un bajo rendimiento de los asesores comerciales. En donde, Calderón (2018) menciona que la falta de un buen enfoque organizacional da lugar a la insatisfacción de los trabajadores y un bajo desempeño.

Dentro de la búsqueda de información, haciendo referencia a la fase de control, se encontró que se está ejecutando de manera adecuada ya que, cuenta con indicadores de gestión, evalúa semanalmente el rendimiento del personal y realiza pruebas 2 veces al año a cada trabajador, sin embargo, requiere la implementación de un sistema de monitoreo que mida el nivel de satisfacción del trabajador y de los clientes

Por otro lado, se pudo evidenciar que el distribuidor tiene falencias en la estructura organizacional, donde se logró observar la falta de un organigrama documentado, sin embargo, a pesar de aquello cuenta con un bosquejo que es conocido por los trabajadores, donde se visualiza quienes son los altos mandos.

Además, existe el desconocimiento de parte de los colaboradores del rol que desempeñan ciertas áreas, esto se debe a la falta de socialización del manual de funciones que posee la empresa, donde se especifica que función ejerce cada trabajador. Al igual que indica Flores (2015), en donde se pudo establecer que contar con un manual de funciones y sea comunicado a los trabajadores para que tengan conocimiento de la existencia de este, permitirá un desarrollo eficiente en la empresa.

Dentro de las investigaciones citadas, no se encontraron factores que tengan incidencia respecto al proceso de instalación, sin embargo, en este estudio se logró conocer el tiempo estimado que demoran en realizar dichas instalaciones con exactitud a través de un flujograma que es de 5 a 7 días laborables para que el cliente cuente con el servicio, siempre y cuando, el contrato no presente ninguna anomalía; estos resultados son fundamentales para que el gerente pueda establecer planes o propuestas de mejora de manera inmediata.

Para finalizar, se constató de manera general que el distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas se mantiene en un entorno desfavorable en sus procesos administrativos documentados, lo cual, refleja bajo desempeño en sus gestiones. Es por ello, que Marín (2008) y Antencio (2008), manifiestan que, es necesario establecer un efectivo proceso administrativo ya que permite contar con una secuencia lógica, que posibilita simplificar las actividades en donde es necesario que se siga con lo establecido para lograr los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

En el desarrollo de este estudio se pudo evidenciar que el distribuidor de Netlife las instalaciones son adecuadas para desarrollar sus actividades, además, que tiene 9 trabajadores en la parte administrativa para satisfacer el mercado esmeraldeño donde han logrado obtener 3000 clientes, adicionalmente, en la parte operativa el distribuidor presenta inconvenientes, debido a que el tiempo de instalación tarda aproximadamente 7 días laborables para que el cliente cuente con el servicio.

La fase crítica de los procesos administrativos es la de planificación debido a que el distribuidor no cuenta con misión, visión y objetivos, además, a pesar de que el distribuidor posee una planificación anual de las metas que debe de cumplir de manera individual cada vendedor, no tiene establecido documentalmente que estrategias se ejecutarán para alcanzar el propósito y para tomar las decisiones adecuadas, en cuanto a la fase de dirección se pudo constatar que está funcionando de manera adecuada, pero no de manera perfecta ya que tiene falencias en la comunicación efectiva, supervisión y toma de decisiones.

El distribuidor de Netlife de acuerdo a la fase organizacional de los procesos administrativos, se pudo observar que cumple con uno de los elementos como es el manual de descripciones de funciones, pero no ha socializado a los trabajadores por eso ellos desconocen de aquello, además solo dispone de un bosquejo en cuanto al organigrama y no existen procesos administrativos documentados.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

La empresa debe crear una planificación estratégica documentada con su respectiva, misión, visión y objetivos que permita alcanzar y ejecutar los propósitos en base a lo anteriormente mencionado, además que realice implementación de indicadores de gestión para que puedan medir la satisfacción de los clientes en la ciudad de Esmeraldas y conocer la motivación que tiene su personal, contratando personas externas que realicen dichas evaluaciones.

Aplicar capacitaciones en temas relacionados a las ventas para que los asesores comerciales logren una atención al cliente interno y externo con excelencia y calidad. Elaborar procesos administrativos que permita minimizar tiempo, tomar decisiones adecuadas, además que con eficacia y eficiencia permitirá que el distribuidor crezca.

Que el gerente de Netlife analice los factores externos encontrados en esta investigación e implemente un plan de mejora que beneficie a su distribuidor, permitiendo una coordinación de las actividades, adicional aquello, que socializar con todos los trabajadores el manual donde esta detallada todas las funciones de cada empleado.

BIBLIOGRAFÍA

- Calderón, J. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos fuentes de desarrollo empresarial. Vistazo, 1-8. Obtenido de <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43/52>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Mexico: McGraw Hill Education.
- Congreso Nacional. (2018). Código de trabajo. Obtenido de <http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Abril%202018/literal%20a2/Codigo%20de%20Trabajo.pdf>
- CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR. (2018). ASAMBLEA CONSTITUYENTE. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Dávila L. de Guevara, C. (1985). Teorías Organizacionales y administración. Bogotá: Interamericana.
- Fayol, H. (1987). Administración Industrial y General. Buenos Aires: El Ateneo. Obtenido de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general01.pdf
- Fernández Escalante , F. M. (1973). Dirección y organización de empresas privadas y publicas. Buenos Aires, Colombia: Macchi.
- Flores Orozco, J. L. (18 de Marzo de 2015). Proceso Administrativo y Gestion empresarial en comproabas, Jinotega. Obtenido de Tesis de maestría : <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Galcerán Mata, J. (1998). Enciclopedia práctica de la pequeña y mediana empresa pyme. Barcelona: Mmxcix Oceano grupo editorial.
- Garzón, J. (27 de 06 de 2019). Analisis de los procesos administrativos de Netlife de la Sucursal de Esmeraldas. (J. Castillo, Entrevistador)
- Guadamuz López, J., & Ortiz Velásquez, J. (16 de Diciembre de 2015). Incidencia del liderazgo en la gestión, administrativa de la dirección del Instituto Héroes y

Mártine de la reforma del turno matutino, en el municipio de Masaya, departamento de Masaya, en el II semestre. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2334/1/71948.pdf>

Hernandez y Rodriguez, S., & Pulido Martinez, A. (2011). Fundamentos de gestion empresarial. Mexico: McGRAW-HILL.

Hurtado Cuartas, D. (2008). Principios de la Administración. Colombia: ITM.

Instituto nacional de estadística y censos INEC. (2015). Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2015/Principales_Resultados_DIEE2015.pdf

Lavine, J., & Wackman, D. (1992). Gestion de empresas informativas. Madrid: ISBN.

Lépiz Jiménez, C. (2003). La administración y planificación como procesos. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

López Mateos, A. (2012). Conceptos básicos de Teoria Administrativa para la enseñanza Administrativa. Bogota, Colombia: Limusa.

López, D. (Septiembre de 2013). 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. Obtenido de [file:///C:/Users/user/Downloads/TESIS%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20OPERATIVIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCREDI%20SA%20\(1\)%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/TESIS%20ANALISIS%20DEL%20PROCESO%20ADMINISTRATIVO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20OPERATIVIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCREDI%20SA%20(1)%20(2).pdf)

Luna González, A. (2014). Proceso Administrativo. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=b8_hBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Luna+Gonz%C3%A1lez,+A.+\(2008\).+Proceso+Administrativo.+Mexico:+Patria.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4veiHucHfAhUhpFkKHfhnDaAQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=b8_hBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Luna+Gonz%C3%A1lez,+A.+(2008).+Proceso+Administrativo.+Mexico:+Patria.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4veiHucHfAhUhpFkKHfhnDaAQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false)

- Marín Portillo, K., & Atencio Cárdenas, E. (2008). Proceso AcadémicoAdministrativo. Revista Científica y Ética del Investigador, 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711121009>
- Netlife. (2018). Netlife. Obtenido de <https://www.netlife.ec/quienes-somos/>
- Panigua Gamboa, C. G. (2005). Principales escuelas del pensamiento administrativo. Costa Rica: EUNED.
- Ramírez, C. C. (2016). Fundamentos de Administración (Tercera Edición ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=1MW4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fundamentos+de+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUx_zR_-XfAhVKw1kKHasrAWoQ6AEIKDAA#v=onepage&q=fundamentos%20de%20la%20administracion&f=false
- Superintendencia de compañía y valores. (2017). Ley de compañías. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wpcontent/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Zamora Mayorga, D., Haro Chong, A., Cárdenas Zea, M., Villaroel Maya, Á., & Pacheco Tigselema, I. (2017). Procesos administrativos y operativos como fortalecimiento del talento humano. Mikarimin, 1-8. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/777-2021-2-PB.pdf>


ANEXOS

Anexo 1 Definición conceptual y operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Procesos administrativos en Netlife	Servicio de Internet con fibra óptica hasta el hogar mejorando la calidad de vida de los ciudadanos a través de la más avanzada tecnología.	-Realizar observación.	-Situación actual de la empresa.	-Infraestructura personal - Número clientes. de de

		-Realizar entrevistas al gerente.	-Planificación.	-Visión -Misión -Objetivos -FODA -Valores -Estrategias -Planes operativos.
			-Dirección	-Comunicación -Supervisión -Liderazgo -Manejo del estrés, el conflicto y la crisis. -Toma de decisiones
			-Control	-Ambiente de control - de Evaluación riesgo Monitoreo - Evaluación personal.
			-Estructura organizacional	-Organigrama - Ubicar como se encuentra agrupados los departamentos -Reconocer las actividades que cada personal realiza.

Anexo 2 Entrevista al gerente de Netlife

<p>ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE NETELIFE DE LA SUCURSAL DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.</p> <p>SIRVASE A RESPONDER LA SIGUIENTE ENTREVISTA.</p>	
<p>NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____ CARGO: _____</p> <p>NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: _____</p> <p>HORA INICIO: _____ HORA FIN: _____ FECHA: _____</p>	
<p>PREGUNTAS.</p>	
<p>SITUACIÓN ACTUAL</p>	
<p>1. ¿Ud. tiene a cargo la gerencia de Netlife en la ciudad de Esmeraldas aproximadamente 2 años cuál es la misión, visión, objetivos y valores que tiene usted sobre la empresa?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>2. ¿Cuáles son las estrategias que utiliza actualmente Netlife en la ciudad de Esmeraldas para captar clientes?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>3. ¿Cuáles son sus planes a futuro de Netlife en la ciudad de Esmeraldas?</p> <p>_____</p>	

PLANIFICACIÓN

4. Se debería realizar una planificación estratégica, para mejorar los planes del distribuidor de Netlife de Esmeraldas?

5. ¿Cuáles son las estrategias que utiliza actualmente Netlife en la ciudad de Esmeraldas para captar clientes?

6. ¿Cuáles son sus planes a futuro de Netlife en la ciudad de Esmeraldas?

7. ¿Cuál es la planificación que utiliza Netlife en la ciudad de Esmeraldas?

DIRECC

IÓN.

8. Toma decisiones en base a las sugerencias de sus trabajadores

9. ¿Cómo es el trabajo en equipo entre sus subordinados?

10. ¿Qué tipo de líder se considera Usted?

11. ¿Cada que tiempo da capacitaciones a sus trabajadores?

12. ¿Cómo se manejan los conflictos internos en la empresa de Netlife?

CONTROL

13. ¿Qué tipo de control se efectúa a las operaciones de ventas de la empresa?

14. ¿Cuáles son las políticas establecidas para seleccionar a su personal?

15. ¿Lleva un control establecido para cumplir las metas que tiene como sucursal?

16. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que tiene el distribuidor de Netlife en la ciudad de Esmeraldas?

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

17. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?

18. ¿Cuáles son las funciones que tiene establecido para una de las áreas?

19. ¿La empresa tiene establecido un reglamento interno que hace referencia actividades y atribuciones que debe cumplir cada trabajador?

PROCESO DE INSTALACIÓN

20. ¿Quién realiza el proceso de instalación de la empresa?

21. ¿Cuál es el tiempo de protocolo que demoran en realizar las instalaciones?

22. ¿Cuenta con personal suficiente para desarrollar las instalaciones?

Anexo 3 Ficha de observación

<p>ANALISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE NETELIFE DE LA SUCURSAL DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.</p>						
<p align="center">FACTORES</p>	<p align="center">OBSERVÓ</p>					
<p align="center">SITUACION ACTUAL</p>	<p align="center">N°</p>	<p align="center">1</p>	<p align="center">2</p>	<p align="center">3</p>	<p align="center">4</p>	<p align="center">5</p>
<p>1. EXISTE PERSONAL SUFICIENTE EN NETLIFE</p>						
<p>PLANIFICACIÓN</p>						
<p>2. EXISTE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS</p>						
<p>3. EXISTEN PROCESOS DOCUMENTADOS</p>						
<p>4. EXISTE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DOCUMENTADA</p>						
<p>DIRECCION</p>						
<p>5. BUEN AMBIENTE LABORAR</p>						
<p>6. PERSONAL CAPACITADO</p>						
<p>7. PERSONAL SE VE MOTIVADO A SU TRABAJO</p>						
<p align="center">CONTROL</p>						
<p>8. EXISTE CONTROL DOCUMENTADO PARA LAS OPERACIONES DE VENTAS</p>						
<p>9. EXISTE POLITICAS ESTABLECIDAS EN DOCUMENTOS PARA SELECCIONAR EL PERSONAL</p>						

10. EXISTE ESTRATEGIAS DOCUMENTADAS PARA CUMPLIR LAS METAS DE LA DISTRIBUCION						
11. EXISTE INSTRUMENTO QUE LE PERMITA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES.						
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
12. EXISTE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
13. TIENEN BIEN DEFINIDO EL ROL QUE CADA TRABAJADOR DESEMPEÑA.						
PROCESO DE INSTALACION						
14. PERSONAL SUFICIENTE PARA SOPORTE TECNICO						
OTROS						
15. EL PERSONAL ESTA REGULARIZADO, CONTRADO, IEES.						
16. AREAS ADECUADAS PARA EL PERSONAL						

NO	No se observó
0	Se observó la falta de este indicador
1	Se observó sólo en una ocasión
2	Se observó pocas veces
3	Se observó varias veces
4	Se observó con frecuencia

