

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
CAMPUS UNIVERSITARIO
“DR. HÉCTOR USCOCOVICH BALDA”**

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO DE SECRETARIADO
EJECUTIVO**

**TEMA:
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPACADORA
DUFER CÍA. LTDA. EN EL CANTÓN SUCRE**

**AUTORA:
KARLA YESENIA PARRAGA MOREIRA**

**DIRECTOR DE TESIS
INGENIERO MIGUEL ROMERO ZAMBRANO**

BAHÍA DE CARÁQUEZ- MANABÍ

2016

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de grado, aprueban el trabajo de titulación de acuerdo con los reglamentos emitidos por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, otorga la calificación de:

----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
--------------------------------------	------------------------------

----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
--------------------------------------	------------------------------

----- MIEMBRO DEL TRIBUNAL	----- CALIFICACIÓN
--------------------------------------	------------------------------

S.E ANA ISABEL ZAMBRANO LOOR
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

CERTIFICACIÓN

Que el trabajo de investigación realizado por la señora PARRAGA MOREIRA KARLA YESENIA, y titulado “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPACADORA DUFER CÍA. LTDA. EN EL CANTÓN SUCRE”, ha sido revisado y desarrollado conforme a los lineamientos de la metodología de la investigación científica y normas establecidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez,

ING. Miguel Romero Zambrano
DOCENTE ULEAM

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Los resultados presentados, juicios de valor y conclusiones emitidas en el presente trabajo de investigación son de absoluta responsabilidad de la autora del mismo.

El derecho intelectual de esta tesis pertenece a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

La autora

PARRAGA MOREIRA KARLA

C.I. 131488221-6

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí por haber posibilitado una oportunidad de superación y aprendizaje que garantizan un éxito personal y profesional, a la empacadora Dufer en representación al señor gerente, quienes con su ayuda desinteresada brindaron información relevante, para cumplir con la investigación.

Un agradecimiento especial al Director de Tesis quien ha guiado y contribuido permanentemente en este trabajo de grado con pautas para su elaboración de manera técnica y profesional, por la amistad y confianza otorgada.

A mis padres quien con su infinito amor a través de la vida han sabido guiarme con su ejemplo de trabajo y honestidad, por todo su esfuerzo reflejado y por su constante apoyo que ha permitido alcanzar esta meta personal y profesional.

Parraga Moreira Karla

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis lo dedico en primera instancia a Dios por darme salud y fuerzas para llevar con cautela y dedicación los retos que se me presentan quien con sus bendiciones me supo dar sabiduría y paciencia para iniciar y culminar mi sueño anhelado.

A mis padres porque ellos me han sabido brindar su apoyo incondicional en el trayecto de mi vida estudiantil, por su gran amor y cariño; sin duda alguna puedo decir que son pilares fundamentales en mi vida y el tiempo que no les pude dedicar sea hoy la dicha que sientan al concluir esta etapa de mi vida profesional.

A mis amigos que hemos compartidos muchos momentos de tristezas y alegrías pero tenemos el mismo objetivo de llegar a ser un gran profesional.

Son todos aquellos quienes han sido mi frente de motivación y a quienes dedico mi reconocimiento y gratitud para brindarle una sonrisa de felicidad.

Parraga Moreira Karla

RESUMEN

La presente propuesta de investigación parte de la existencia del problema de ¿Cómo influye el desempeño laboral en la gestión administrativa de la Empacadora Dufer Cía. Ltda. en el Cantón Sucre? esta situación ha afectado directamente a la gestión administrativa de ahí la importancia que se analiza la influencia que tiene el desempeño laboral en la gestión administrativa de los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda. Del Cantón Sucre mediante la aplicación de técnicas como son las encuestas que se han realizado a los asistentes administrativos, jefes departamentales y entrevistas al gerente de la Empacadora Dufer Cía. Ltda. Con el fin de obtener información y llegar a una decisión apropiada que permita disminuir las falencias de las mismas. El objetivo general de este estudio es mejorar la labor que realizan los asistentes administrativos en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., en el Cantón Sucre para ser eficiente y eficaz, a través del cumplimiento de nuevas formas de comportamiento en la Gestión Administrativa.

El trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos: en el primer capítulo se encuentra todo lo relacionado a la variable dependiente e independiente, seguida por el marco legal que vaya acorde a lo que se va a ejecutar. En el segundo capítulo se realizó el diagnóstico o estudio de campo seguido del análisis e interpretación de los resultados de la entrevista al gerente y las encuestas realizadas a los asistentes administrativos y a los jefes departamentales de la Empacadora Dufer Cía. Ltda. Finalizando con el tercer capítulo el cual conlleva la propuesta es decir todo lo que se va a desarrollar para el mejoramiento del desempeño laboral de los asistentes administrativos es necesario resaltar la importancia de controlar las reacciones en el trabajo de la oficina lo que se consigue con una instrucción académica adecuada, una personalidad bien formada y una capacitación continua. La investigación radica en la búsqueda y aplicación de un manual de funciones, cuya intención es orientar la calidad del servicio y el apoyo al proceso de gestión para una atención de calidad y calidez a los jefes departamentales.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
DISEÑO TEÓRICO	3
Problema científico.....	3
Objeto.....	3
Campo.....	3
Objetivo	3
Variables Conceptuales.....	4
Variable independiente: Desempeño Laboral.....	4
Variable dependiente: Gestión Administrativa.....	5
Variables Operacionales.....	6
Variable independiente: Desempeño Laboral.....	6
Variable dependiente: Gestión Administrativa.....	6
Tareas Científicas	6
DISEÑO METODOLÓGICO.....	6
Tipo de investigación	6
Por el nivel de estudio.....	7
Descriptivo	7

Por el lugar.....	7
Histórico bibliográfico.....	7
Por la dimensión.....	7
Investigación de campo.....	7
Población y muestra.....	7
Métodos y técnicas.....	8
Método inductivo.....	8
Método deductivo.....	8
Técnicas e instrumentos a utilizar.....	9
Entrevista.....	9
Encuesta.....	9
Observación.....	9
Ficha de observación.....	9
CAPÍTULO I. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.	12
1. Marco Teórico.....	12
1.1. Variable Independiente.....	12
1.1.1 Definición de Desempeño Laboral.....	12
1.1.1.1 Objetivos de la evaluación de desempeño.....	13
1.1.1.2 Beneficios de la evaluación del desempeño.....	14
1.1.1.3 Estándares de desempeño.....	15
1.1.1.4 Medición del desempeño.....	16
1.1.1.5 Evaluación de desempeño.....	16
1.1.1.6 Perfil del asistente administrativo.....	17
1.1.1.7 Función de un asistente administrativo.....	18
1.1.1.8 Imagen de éxito.....	19
1.1.1.9 Cualidades personales de los asistentes administrativos modernos.....	20
1.1.1.10 Formación del asistente administrativo.....	20
1.2. Variable Dependiente.....	22
1.2.1 Gestión Administrativa.....	22

1.2.1.1 Definición.....	22
1.2.2 Objetivos de la gestión	23
1.2.3 Recursos de la gestión administrativa	24
1.2.4 Administración.....	24
1.2.5 Propósitos centrales de la gestión administrativa.....	25
1.3 Marco legal	26
1.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	26
1.3.2 Plan del Buen Vivir	27
CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	29
2.1. Análisis del Entorno Empresarial.....	29
2.2 Análisis e interpretación de resultados de la entrevista al dueño de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.....	30
2.3 Análisis e interpretación de resultados de las encuestas a los jefes departamentales.....	32
2.4 Análisis e interpretación de resultados de las encuestas a los asistentes administrativos.....	47
2.5 Observación	65
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
CAPÍTULO III. DISEÑO DE LA PROPUESTA	69
3. Título de la Propuesta.....	69
3.1 Antecedentes de la Propuesta.....	69
3.2 Justificación	70
3.3 Administración del talento Humano.....	71
3.3.1 Cualidades éticas y humanas de los asistentes administrativos.....	71
3.3.2 Funciones y responsabilidades más significativas	74
3.4Objetivos.....	75
3.4.1 Objetivos Generales	75
3.4.2 Objetivos Específicos	75
3.5 Diseño de la Propuesta	75

3.6 Plan de acción.....	95
3.7 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	99
3.8 CONCLUSIONES	112
3.9 RECOMENDACIONES	112
3.10 Bibliografía.....	113
3.11 Anexos.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 El desempeño del asistente es eficiente	32
TABLA N° 2 Tareas administrativas	33
TABLA N° 3 Muestra una actitud positiva	34
TABLA N° 4 La atención del asistente es el adecuado	35
TABLA N° 5 Muestra formas de comportamientos inadecuados.....	36
TABLA N° 6 La evaluación a sus asistentes es en base a resultados	37
TABLA N° 7 Ha participado el asistente en los procesos de planificación	38
TABLA N° 8 Se ha definido la misión y los objetivos	39
TABLA N° 9 Los asistentes se sienten comprometidos con la Empacadora Dufer Cía. Ltda	40
TABLA N° 10 Se aplica un presupuesto para cursos de actualización	41
TABLA N° 11 Le gustaría tener una guía que clarifique y norme las funciones	42
TABLA N° 12 Le gustaría contar principios que regulen los puestos	43
TABLA N° 13 Está de acuerdo que la guía de funciones se fije políticas	44
TABLA N° 14 Una guía de funciones ayudaría a evitar injusticias laborales.....	45
TABLA N° 15 La asignación técnica y profesional	46
TABLA N° 16 Sexo.....	47
TABLA N° 17 Edad.....	48
TABLA N° 18 Nivel de educación	49
TABLA N° 19 Tareas realizadas con responsabilidad	50
TABLA N° 20 Preparación académica	51
TABLA N° 21 Capacitación para asignarle su puesto.....	52
TABLA N° 22 Presupuesto para cursos	53
TABLA N° 23 Se toma en cuenta las competencias de su carrera	54
TABLA N° 24 Tiene experiencia en el área que desempeña	55
TABLA N° 25 Profesionalismo en su lugar de trabajo	56
TABLA N° 26 Motivada/o con las funciones	57
TABLA N° 27 Realiza su trabajo con interés	58
TABLA N° 28 Se siente comprometido con la empacadora Dufer Cía. Ltda.....	59
TABLA N° 29 Le gustaría contar con una guía.....	60
TABLA N° 30 Sería adecuado contar con principios	61
TABLA N° 31 Guía de funciones se fijen políticas	62
TABLA N° 32 Asignan las funciones de manera equitativa.....	63
TABLA N° 33 Un manual de funciones ayudaría a evitar injusticias laborales.....	64
TABLA N° 34 La asignación técnica y profesional	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 El desempeño del asistente es eficiente	32
GRÁFICO N° 2 Tareas administrativas	33
GRÁFICO N° 3 Muestra una actitud positiva	34
GRÁFICO N° 4 La atención del asistente es el adecuado	35
GRÁFICO N° 5 Muestra formas de comportamientos inadecuados	36
GRÁFICO N° 6 La evaluación a sus asistentes es en base a resultados	37
GRÁFICO N° 7 Ha participado el asistente en los procesos de planificación	38
GRÁFICO N° 8 Se ha definido la misión y los objetivos	39
GRÁFICO N° 9 Los asistentes se sienten comprometidos con la empacadora Dufer Cía. Ltda	40
GRÁFICO N° 10 Se aplica un presupuesto para cursos de actualización	41
GRÁFICO N° 11 Le gustaría tener una guía que clarifique y norme las funciones .	42
GRÁFICO N° 12 Le gustaría contar principios que regulen los puestos	43
GRÁFICO N° 13 Está de acuerdo que la guía de funciones se fije políticas	44
GRÁFICO N° 14 Una guía de funciones ayudaría a evitar injusticias laborales	45
GRÁFICO N° 15 La asignación técnica y profesional	46
GRÁFICO N° 16 Sexo	47
GRÁFICO N° 17 Edad	48
GRÁFICO N° 18 Nivel de educación	49
GRÁFICO N° 19 Tareas realizadas con responsabilidad	50
GRÁFICO N° 20 Preparación académica	51
GRÁFICO N° 21 Capacitación para asignarle su puesto	52
GRÁFICO N° 22 Capacitación para asignarle su puesto	53
GRÁFICO N° 23 Se toma en cuenta las competencias de su carrera	54
GRÁFICO N° 24 Tiene experiencia en el área que desempeña	55
GRÁFICO N° 25 Profesionalismo en su lugar de trabajo	56
GRÁFICO N° 26 Motivada/o con las funciones	57
GRÁFICO N° 27 Realiza su trabajo con interés	58
GRÁFICO N° 28 Se siente comprometido con la empacadora Dufer Cía. Ltda	59
GRÁFICO N° 29 Le gustaría contar con una guía	60
GRÁFICO N° 30 Sería adecuado contar con principios	61
GRÁFICO N° 31 Guía de funciones se fijen políticas	62
GRÁFICO N° 32 Asignan las funciones de manera equitativa	63
GRÁFICO N° 33 Un manual de funciones ayudaría a evitar injusticias laborales ...	64
GRÁFICO N° 34 La asignación técnica y profesional	65

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS N° 1 Entrevista a los propietarios de la Empacadora Dufer Cía.Ltda.....	115
ANEXOS N° 2 Encuesta a jefes departamentales de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.....	117
ANEXOS N° 3 Encuesta a Asistentes Administrativos de la Empacadora Dufer Cía.Ltda.....	119
ANEXOS N° 4 Ficha de Observación.....	122

INTRODUCCIÓN

En épocas pasadas los asistentes realizaban únicamente tareas monótonas y rutinarias como: transcribir textos, copiar dictados, contestar el teléfono, etc., con el avance tecnológico y los cambios de la sociedad, actualmente las instituciones del sector público, privado y otras, exigen asistentes proactivos, creativos, con iniciativa de superación personal, profesional e institucional, siendo el eje fundamental en la empresa o institución sobre todo para fortalecer la imagen y prestigio institucional.

Las organizaciones actualmente funcionan basándose en la coordinación del esfuerzo humano; de allí la importancia de contar personal altamente capacitado y eficiente, para lograr los objetivos establecidos.

Un manual de funciones le permite a cualquier empresa tener bases sólidas en cuanto a las funciones, requisitos y políticas del ocupante del cargo, de manera tal que le sirva de guía los directivos para mejorar los procesos que se llevan a cabo en las diferentes áreas y a su vez mantener actualizado e informado a todos los miembros de la empacadora Dufer Cía. Ltda.

El presente trabajo investigación tiene el propósito de Diseñar un Manual de Funciones y análisis de puestos para el personal de la empacadora Dufer Cía. Ltda., considerando que los asistentes administrativos cumplen un papel protagónico en la empacadora Dufer Cía. Ltda., que constituye en la imagen de la empresa, provoca procesos de comunicación e interrelación entre los jefes departamentales y genera un clima emocional positivo.

La presente investigación se desarrolla en los siguientes capítulos:

El primer capítulo. Hace referencia a la elaboración del marco teórico de la investigación donde se describen aspectos generales concernientes a la gestión administrativa, de diferentes autores y con respecto a las variables de estudio; también se analizó el marco legal que se empleará en la aplicación del análisis de gestión administrativa.

El segundo capítulo corresponde al diagnóstico o estudio de campo el que permitió investigar acerca de los hechos sobre el fenómeno de estudio; también hace referencia al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación de acuerdo a las técnicas empleadas, tales como: observación, entrevista y encuesta, también se detallan conclusiones y recomendaciones de la investigación de mercado; estas contienen los resultados obtenidos de la investigación de campo y las soluciones viables que se deben considerar para la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Para ultimar, el capítulo tres se plantea la propuesta para la Empacadora Dufer Cía. Ltda., que tiene como finalidad dar una solución oportuna a la problemática detectada durante todo el proceso investigativo, con la finalidad de proponer la implementación de un manual de clasificación de puestos para la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

DISEÑO TEÓRICO

Problema

Al llegar a las instituciones privadas, oficinas de este sector y otras dependencias, se encuentra a personas que se desempeñan como asistentes, muestran una actitud hostil hacia los usuarios; y parecen desconocer lo que es el desempeño laboral; lo que afecta directamente a la gestión administrativa institucional; porque las personas que acuden en busca de una información, documento o a realizar alguna gestión cuestionan el desempeño y emiten criterios negativos de la oficina, el jefe o la institución en general.

Problema científico

¿Cómo influye el desempeño laboral en la gestión administrativa de la empacadora Dufer Cía. Ltda. en el Cantón Sucre?

Objeto

Gestión administrativa de la empacadora Dufer Cía. Ltda. en el Cantón Sucre.

Campo

Desempeño laboral

Objetivo

Mejorar la labor que realizan los asistentes administrativos en la empacadora Dufer Cía. Ltda., en el Cantón Sucre para ser eficiente y eficaz, a través del cumplimiento de nuevas formas de comportamiento en la Gestión Administrativa.

Hipótesis

El buen Desempeño Laboral mejorará la Gestión Administrativa de los asistentes administrativos Cía. Ltda., en el Cantón Sucre

Variables Conceptuales

Variable independiente: Desempeño Laboral

Para Carlos Mora el desempeño laboral puede definirse como: aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño, debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. Asimismo la empresa por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde las personas puedan ser medidas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados.

Por esta razón la evaluación del desempeño, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora. Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los empleados cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influye en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

La evaluación el desempeño es de gran importancia para el desarrollo de la empresa o la institución al conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño. (Mora Vanegas, 2007).

Como se observa, en esta definición, el desempeño laboral son acciones o comportamientos en los empleados, los mismos que permiten conocer los puntos débiles y fuertes de la institución.

Es importante considerar múltiples aspectos como las acciones, comportamientos, procesos y resultados obtenidos, para determinar el desempeño laboral de los servidores; siendo fundamental su correcta gestión para alcanzar mayor productividad.

Variable dependiente: Gestión Administrativa

El autor Edgar Herrera expresa que la gestión administrativa puede definirse como: la acción de administrar (del latín administrativo – *ONIS*).

Partiendo del concepto antes señalado se puede decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Proviene del latín Gestión – *ONIS* conjunto de acciones y medios que se emplean para conseguir alguna cosa o resolver algún asunto acción o efecto de administrar o dirigir algún asunto; resultados positivos en cuanto a su funcionamiento y rentabilidad.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. También se entiende por Gestión a las actividades, tareas y acciones expresadas o consolidadas en programas. (Herrera, 2002, pág. #55)

Como se observa, en esta definición, la gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte a los procesos empresariales de las

diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

Variables Operacionales

Variable independiente: Desempeño Laboral

- Perfil del asistente administrativo
- Funciones de un asistente administrativo
- Imagen de éxito
- Buena presencia
- Formación del asistente administrativo

Variable dependiente: Gestión Administrativa

- Propósitos centrales de la Gestión Administrativa

Tareas Científicas

- Realizar un diagnóstico situacional actual de los asistentes administrativos
- Sistematizar la información necesaria para quienes se desempeñan como asistentes administrativos en el sector privado.
- Diseñar un plan de acción que permita mejorar el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.
- Diseñar un manual de funciones para mejorar el desempeño profesional.

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

La intención del presente trabajo es fortalecer y perfeccionar la calidad de la atención brindada por los asistentes administrativos en el desempeño de sus funciones y de acuerdo con su servicio profesional se conocerá su desempeño.

Por el nivel de estudio**Descriptivo**

Es un estudio descriptivo porque se trataron detalles y características del tema, que permitieron conocer a fondo el contenido a ser tratado; lo que a su vez sirvió de base para el desempeño de los asistentes administrativos en la gestión administrativa.

Por lo que permitió instruir la situación actual de la calidad de la atención y el desarrollo de su desenvolvimiento profesional de los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda. Por medio de un diagnóstico en el que participaron los directivos y asistentes para promover la práctica que contribuya a optimizar la excelencia del desempeño laboral mediante la realización del trabajo de investigación visible.

Por el lugar**Histórico bibliográfico**

Esta actividad se la realiza para descubrir el conocimiento y solucionar un problema al utilizar los documentos escritos o representativos como medio para lograr tal fin; se basa en fuentes de información ya procesada, no se contacta directamente con personas mediante instrumentos sino más bien se sustenta de información contenida en libros o documentos los cuales se recolecta, selecciona y analiza acorde al desarrollo de toda la investigación.

Por la dimensión**Investigación de campo**

La investigación de campo se realizó a los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., situada en el cantón Sucre. El objetivo es recabar información de las variables y relacionarlas entre sí, se utilizó la entrevista que estuvo orientada a la parte administrativa de la empresa.

Población y muestra

La población a estudiar corresponde al personal administrativo y asistentes de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Datos generales

Institución: Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Población: Asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Unidad de muestreo: 100% de los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

La población para la siguiente investigación, sobre este Análisis de la Gestión Administrativa de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., en el Cantón Sucre se descompone de la siguiente manera:

CUADRO N° 1

Población para investigación

Población	N°
Presidente o propietario	1
Jefes departamentales	4
Asistentes administrativos	15
TOTAL	20

Fuente: Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga

Métodos y técnicas

Los métodos básicos para el desarrollo del presente trabajo son:

Método inductivo

Va de lo particular a lo general, porque la investigación le induce a sacar conclusiones; y en la aplicación se tomó las particularidades de cada asistente, para llegar a una conclusión general relacionada con el desempeño profesional.

Método deductivo

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquel que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar su validez.

Se emplea este método porque permite realizar un análisis el cual se lo realizó partiendo de su forma general hasta llegar a la situación problemática, la misma que ha causado la inexistencia de un análisis de la Gestión Administrativa de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., en el Cantón Sucre considerando para la propuesta la información recopilada, mediante la aplicación de los instrumentos que se emplearon para la recolección como: encuesta, entrevista y observación.

Técnicas e instrumentos a utilizar

Entrevista

En este caso se aplicó una entrevista de tipo semi-estructurada porque de esta manera se puede responder de una forma libre o abierta con el único objetivo de obtener información de las personas entrevistadas que es el propietario de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., porque es aquel que está implicado en el proceso y actividades que se realizan diariamente en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., y así profundizar el tema de investigación.

Encuesta

Esta técnica permitió tener el contacto directo con las personas que forman parte del problema y a la vez plantearles una serie de preguntas para extraer respuestas favorables para nuestra investigación y a su vez tabularlas para detectar las dificultades que presentan en el área administrativa y las secretarías de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Observación

Donde el observador se sirve de determinados instrumentos donde se registra y valora los comportamientos observados; el instrumento que se empleó fue la ficha de observación.

Ficha de observación

Es un instrumento de investigación, que permitió registrar lo que se observó en el mismo lugar en que se produjo las acciones motivo de la investigación; proporcionó información de primera mano de formas de comportamiento y desempeño en el trabajo.

CAPÍTULO I. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Marco Teórico

1.1. Variable Independiente

1.1.1 Definición de Desempeño Laboral

Para Carlos Mora el desempeño laboral puede definirse como: aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño, debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre el trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. Asimismo la empresa por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde las personas puedan ser medidas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados.

Por esta razón la evaluación del desempeño, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora. Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los empleados cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influye en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

La evaluación el desempeño es de gran importancia para el desarrollo de la empresa o la institución al conocer puntos débiles y

fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño. (Mora Vanegas, 2007).

Como se observa, en esta definición, el desempeño laboral son acciones o comportamientos en los empleados, los mismos que permiten conocer los puntos débiles y fuertes de la institución.

Es importante considerar múltiples aspectos como las acciones, comportamientos, procesos y resultados obtenidos, para determinar el desempeño laboral de los servidores; siendo fundamental su correcta gestión para alcanzar mayor productividad.

1.1.1.1 Objetivos de la evaluación de desempeño

Idalberto Chiavenato manifiesta que: La evaluación del desempeño no se puede restringir a la opinión superficial y unilateral que el jefe tiene respecto al comportamiento funcional del subordinado; es preciso descender a mayor nivel de profundidad, encontrar las causas y establecer las perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si es necesario modificar el desempeño, el principal interesado, (el evaluado) no solo debe tener conocimiento del cambio planeado sino también debe saber porque se debe modificar y si es necesario hacerlo. Debe recibir la retroalimentación adecuada y reducir las discordancias relativas a su actuación en la organización. (Chiavenato, 2007, pág. #35)

La evaluación del desempeño en el personal busca identificar los aspectos que limitan que el desempeño tomando en cuenta la perspectiva del trabajador de manera que las acciones a seguir sean de manera consensuada y no por imposición de los niveles superiores.

1.1.1.2 Beneficios de la evaluación del desempeño

Idalberto Chiavenato considera que: un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

1. Beneficios para el gerente

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en los factores de evaluación y principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación de desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

2. Beneficios para el subordinado

- Conoce las reglas del juego, o sea cuales son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de este cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregir, mayor dedicación, más atención en el trabajo, curso por cuenta propia, etc.)
- Hace una evaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

3. Beneficios para la organización

- Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, así mismo define cual es la contribución de cada empleado.
- Identifica a los empleados que necesitan perfeccionarse en determinadas áreas de la actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción a transferencia.
- Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y a la mejora de las relaciones humanas en el trabajo. (Chiavenato, 2007, pág. #248)

Una visión más amplia del recurso humano que posee la organización se la puede obtener a través de la evaluación del desempeño, ya que provee a sus directivos información medible en referencia al potencial de las personas, permite determinar las personas con las que hay que trabajar para mejorar su potencial y desempeño proporcionando oportunidades de crecimiento y promoción.

1.1.1.3 Estándares de desempeño

En relación con este tema, es conveniente recordar que para el autor “La evaluación requiere de estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas. Se desprenden en forma directa del análisis de puestos, que pone de relieve las normas específicas de desempeño mediante el análisis de las labores” (Chiavenato, 2007, pág. #250). Para concluir los estándares de desempeño son mediciones de análisis de puestos específicas.

Basándose en las responsabilidades y labores en la descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben ser evaluados en todos los casos. Cuando se carece de esta información, los estándares pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o conversaciones directas con el supervisor inmediato.

1.1.1.4 Medición del desempeño

Donna Summers manifiesta que: los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de uso fácil, ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño. Las observaciones del desempeño pueden llevarse a cabo en forma directa o indirecta. En general, las observaciones indirectas (exámenes escritos, simulaciones) son menos confiables porque evalúan situaciones hipotéticas. Las mediciones objetivas del desempeño son las que resultan verificables por otras personas. Por norma general, las mediciones objetivas tienden a ser de índole cuantitativa. Se basan en aspectos como el número de unidades producidas, el número de unidades defectuosas, tasa de ahorro de materiales, cantidad vendida en términos financieros o cualquier otro aspecto que pueda expresarse en forma matemáticamente precisa. Las mediciones subjetivas son las calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador. (Summers, 2006, pág. #160)

Como se observa, en esta definición los instrumentos de medición deben ser de uso fácil, ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño.

Es necesario diseñar estándares de medición coherentes que se ajusten a la realidad de la organización y del entorno que permitan definir los elementos que se deben evaluar para posteriormente obtener observaciones que establezcan la situación real del personal.

1.1.1.5 Evaluación de desempeño

Idalberto Chiavenato Manifiesta que: La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un potencial de desarrollo futuro. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los

empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones. (Chiavenato, 2007, pág. #243)

Como se observa, en esta definición la evaluación de desempeño es un proceso para estimular o jugar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona

La evaluación de desempeño es una herramienta que permite determinar el grado de cumplimiento y logro de las tareas asignadas a cada persona de manera que sirve de guía para el desarrollo profesional de las personas en base al establecimiento de los puntos fuertes y débiles los cuales hay potenciar y reforzar para alcanzar el desempeño deseado en el personal.

1.1.1.6 Perfil del asistente administrativo

Para los autores Julian Perez y Ana Gardey indican que un asistente administrativo es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad. Es habitual que el asistente administrativo responda de manera directiva a un superior que ocupa los mandos principales de la jerarquía de la empresa. De este modo, en la práctica, el administrativo se desempeña como la “mano derecha” del gerente o del dueño, teniendo que estar al tanto de gran parte de los asuntos de la entidad. Es evidente además que para solicitar un puesto de esta envergadura hace falta tener una cierta preparación: es imprescindible, por ejemplo, que esta persona tenga un buen manejo de la informática y de las herramientas básicas de oficina.

Un asistente administrativo con dotes comunicativas tendrá la habilidad de tratar a los clientes y proveedores como ellos desean ser tratados y conseguirá mejores oportunidades para la empresa. A su vez, sus capacidades sociales pueden ser muy útiles para desarrollar una buena comunicación entre la empresa y sus empleados y

viceversa y otorgará al establecimiento un clima benefactor para una buena calidad de trabajo. (Perez Porto & Gardey, s.f.)

1.1.1.7 Función de un asistente administrativo

Para María Claudia Londoño manifiesta que: las funciones de un asistente administrativo las define su superior jerárquico. En definitiva los administrativos realizan su trabajo, ejerciendo funciones muy definidas, mientras que el asistente administrativo tiene y ejerce las funciones que los directivos establecen. Esto es lo que diferencia esta profesión de otras similares y hace tan fácil su definición. Buena o mala, la diferencia es importante.

Las funciones que desempeñan los asistentes administrativos son las siguientes:

- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamento dentro de la empresa.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicio de estos
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tu jefe
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento de correspondiente, para que todo estén informados y desarrollar bien el trabajo asignado
- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente
- Ser puntual en todas sus actividades de funciones. (Londoño, 2005, pág. #13)

Como se observa, la función de los asistentes administrativos requiere de creatividad y procesos que permitan tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.

Los asistentes administrativos es la primera persona de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., con que se establece un contacto, las funciones varían según el departamento. El trabajo diligente requiere creatividad, los fundamentos, procesos y otros aspectos que son tratados en el periodo académico en los que tratan generalidades, sin embargo en el ejercicio de la profesión a de requerir del ingenio y la creatividad para aplicar esos conocimientos en la solución de problemas de su trabajo.

1.1.1.8 Imagen de éxito

Natalia Mussi considera que: La imagen profesional es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas. Es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

- Conocimientos
- Humildad y sencillez
- Modales
- Personalidad
- Tacto
- Valores (Mussi, 2014, pág. #60)

Como se observa, la imagen de éxito del asistente administrativo no es solamente la apariencia física del asistente administrativo, es además la calidad moral o reglas de conducta que imprimen los actos de su vida, significa ser honesta y vertical en sus acciones ante cualquier circunstancia.

El asistente administrativo defender la imagen su jefe y de la institución tanto al interior como al exterior de esta, a través de las relaciones institucionales con clientes y otros organismos públicos y privados.

1.1.1.9 Cualidades personales de los asistentes administrativos modernos

En relación con este tema, es conveniente recordar que para el autor Stephen R. “Todo asistente administrativo eficiente debe poseer cualidades, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudara a trabajar con otras personas como miembros de un equipo” (Stephen R., 2013, pág. #51). Es evidente que las cualidades de un buen profesional de apoyo en su labor directiva supone para el ejecutivo la posibilidad de concentrarse totalmente en sus funciones, optimizar adecuadamente su tiempo de trabajo efectivo.

La labor de un asistente administrativo es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas.

1.1.1.10 Formación del asistente administrativo

María Antonieta Sevilla Quiroz expresa que: Cada vez es mayor el número de asistentes administrativos que requiere de un alto nivel de Educación Superior, puesto que un asistente administrativo es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias también se espera de ella un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultural general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación que le facilitara su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe tener conocimientos de éxito que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

Computación.- el avance tecnológico exige que el asistente administrativo posea conocimientos de computación. La computadora se ha convertido en uno de los elementos básicos para hacer el

trabajo más fácil y productivo y para tener acceso inmediato y mantener ordenada toda la información que necesita en la oficina.

Internet.- la tecnología en las comunicaciones cambio las expectativas planteadas por las empresas los clientes por el flujo de la información digital. El asistente administrativo debe estar preparada para manejar el correo electrónico, que es un servicio del internet, el cual permite enviar y recibir información de cualquier parte del mundo.

Taquigrafía.- técnica que permite tomar un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una persona habla.

Gramática.- los conocimientos gramaticales son indispensables pues se espera que ella prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere para una comunicación eficaz.

Ortografía.- el conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ningún asistente administrativo debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de su capacidad y no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

Caligrafía.- la buena caligrafía es un requisito necesario para el asistente administrativo, ya que el trabajo de la oficina siempre requerirá realizar anotaciones, registros, etc. No es suficiente que entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla. Hacer buena letra y escribir números claros evitara confusiones.

Manejo de equipos de oficina.- para que el asistente administrativo pueda desempeñarse con eficiencia, requerirá del conocimiento general sobre los equipos de la oficina, que le ahorraran un tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.

Archivo.- es de suma importancia para el asistente administrativo conocer sobre la organización de archivos, para aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar la documentación. Adicionalmente, le permitirá manejar los documentos de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sean requeridos.

Relaciones publicas.- como el asistente administrativo sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella es un factor decisivo dentro de la gestión institucional. Los negocios requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen adecuadamente, la secretaria debe aplicar la cortesía, la paciencia y el tacto necesario.

Idiomas.- el incremento de las relaciones comerciales intencionales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios del asistente administrativo, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia. (María Antonieta Sevilla Quiroz, 2010, pág. #16).

Como se ve, en esta definición la formación del asistente administrativo es de hacer bien las cosa que le encomiendan, cuando se esfuerza por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta que es la eficiencia.

Para lograr eficiencia es necesario comprender en que consiste el trabajo a realizar, sino entiende totalmente las instrucciones sobre un tema determinado no debe tener recelo de preguntar y solicitar las aclaraciones que sean necesarias para corregir los errores en el momento justo.

1.2. Variable Dependiente

1.2.1 Gestión Administrativa

1.2.1.1 Definición

Edgar Herrera expresa acerca de la gestión administrativa puede definirse como: la acción de administrar (del latín administrativo – *ONIS*). Partiendo del concepto antes señalado podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Proviene del latín Gestión – *ONIS* conjunto de acciones y medios que se emplean para conseguir alguna cosa o resolver algún asunto acción o efecto de administrar o dirigir algún

asunto; resultados positivos en cuanto a su funcionamiento y rentabilidad.

También se entiende por Gestión a las actividades, tareas y acciones expresadas o consolidadas en programas. La gestión administrativa hace que la educación sea funcional en la vida de los estudiantes, ya que imparte efectividad a los recursos humanos. Ayuda a obtener mejores productos, servicios y relaciones humanas. (Herrera, 2002, pág. #55).

Como se observa, en esta definición, es el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

1.2.2 Objetivos de la gestión

En relación con este tema, es conveniente recordar que para el autor Adalberto Zambrano “La gestión facilita alcanzar la producción y la generación de resultados mediante una serie de elementos racionalmente organizados y servidos desde la dirección de la empresa hacia los trabajadores” (Adalberto, 2006, pág. #26). Es evidente realizar un seguimiento del cumplimiento de los objetivos para poder modular el esfuerzo en el equipo de gestión y orientar la organización para alcanzar el resultado de forma eficiente.

La Empacadora Dufer Cía. Ltda., debe establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de la evolución histórica de la empresa.

1.2.3 Recursos de la gestión administrativa

Edgar Herrera manifiesta acerca de los recursos de la gestión administrativa puede definirse como: Todos los elementos requeridos para ejecutar el proceso administrativo constituyen los recursos que utiliza la gestión. Los recursos se pueden clasificar del siguiente modo:

- Recursos Humanos: Se detallan a los individuos que ingresan, participan en la organización sin importar cuales sean sus niveles jerárquicos.
- Recursos Materiales: Son los que utilizan para hacer las operaciones organizacionales elementales.
- Recursos Financieros: Están formados por el dinero en forma de capital a través el cual, al estar disponibles permiten afrontar una emergencia.
- Recursos mercadológicos: Se refieren a las acciones coherentes con la investigación y análisis, la publicidad y la comercialización. (Herrera, 2002, pág. #57)

Como se observa, en esta definición, los recursos de la gestión administrativa son elementos requeridos para el proceso administrativo.

La empacadora Dufer Cía. Ltda., debe determinar cuáles serán las necesidades en cantidad y calidad de cada tipo de recursos y su distribución para cada periodo. El buen funcionamiento es esencial para el éxito de toda empresa llevando un proceso administrativo eficaz y eficiente.

1.2.4 Administración

Robbison Stephen manifiesta que: El termino administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, a través de personas y junto con ellas. Se trata de las palabras proceso, eficiencia y eficacia. **Eficiencia** significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre los insumos y los productos. **Eficacia** es lo cual quiere decir hacer la

tarea correcta. En una organización, esto significa alcanzar las metas. (Stephen P., 2005, pág. #5)

Como se ve, en esta definición, la administración es un proceso que refiere a actividades primordiales que desempeñan los gerentes.

Es el proceso de diseñar un ambiente con el objetivo de lograr, en forma eficiente, las metas seleccionadas, lo que implica que de alguna manera se utilizan todos los recursos disponibles para el logro de los objetivos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

1.2.5 Propósitos centrales de la gestión administrativa

Covey Stephen R., considera que: La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Planificación.- es el sumario de desarrollo objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos. Comprende:

- a) Crear los objetivos de la empresa
- b) Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en la cual han de cumplirse
- c) Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos
- d) Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones
- e) Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes

Organizar.- es el proceso a través el cual los empleados y sus labores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la organización.

Dirigir.- es el paso que motiva a los integrantes de la empresa con la finalidad de lograr una ayuda voluntaria y armónicamente para el logro de los objetivos.

Controlar.- es aquel que vigila el proceso del desempeño de las respectivas actividades con la finalidad de asegurar la eficiencia de

alcanzar los objetivos de la organización. (Stephen R., 2013, pág. #89)

Como se observa, en esta definición, propósitos centrales de la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno.

Los individuos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., cumplen eficientemente objetivos específicos mediante cuatro elementos relacionados a la gestión administrativa.

1.3 Marco legal

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En la constitución de la República del Ecuador se confirman las formas en la que está basada la creación de una organización, dictado en los siguientes artículos:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico. (Constitucion del Ecuador, 2008, pág. #29).

Para los miembros de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., es un derecho lleva acabo la actividad económica que ellos realizan, puesto que les garantía remuneraciones y retribuciones justas, por un trabajo digno.

1.3.1.2 Sección novena: personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad. (Constitucion del Ecuador, 2008, pág. #39).

El adquirir los productos que la Empacadora Dufer Cía. Ltda., ofrece al mercado, es aceptado por la ley, debido a que son productos permitidos, los consumidores pueden adquirirlos libremente.

Art. 320.- en las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulara una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetara a principios y

normas de calidad, sostenible, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social. (Constitucion del Ecuador, 2008, pág. #151).

La constitución emitida el año 2008, las empresas son permitidas, lo que garantiza la actividad que realiza la Empacadora Dufer Cía. Ltda. La misma que consiste en la producción de camarón para su posterior comercialización.

Sección tercera: formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- 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 auto-sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

1.3.2 Plan del Buen Vivir

El presente estudio está alineado con el Plan Nacional del Buen Vivir.

Objetivo 6: Esta considerada la base legal para poder sustentar la propuesta de acuerdo a los derechos amparados en la constitución ya que ampara a la empacadora en sus actividades, ya que expresa que garantiza el trabajo en sus diferentes formas:

“GARANTIZAR EL TRABAJO ESTABLE, JUSTO Y DIGNO EN SU DIVERSIDAD DE FORMAS”

El trabajo constituye la columna vertebral de la sociedad y es un tema fundamental de la vida de las personas y de las familias.

La constitución ecuatoriana reconoce que el trabajo es un derecho y un deber social. Así mismo, como derecho económico, es considerado fuente de realización personal y base de la economía.

Objetivo 11: Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible. El Estado mediante estas disposiciones establecidas en el plan nacional del buen vivir, impulsa la formación y especialización del sector productivo, por ello la empacadora se ve afectada positivamente.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en el siguiente principio.

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Análisis del Entorno Empresarial

Empacadora Dufer Cía., Ltda. Se constituyó el 2 de Agosto de 1991. Inicio sus actividades el mismo día. Se dedica a la actividad de la conservación, envasado y empaque de especies bio-acuáticas mediante congelado. Empacadora Dufer Cía. Ltda., no es solo una pequeña compañía, es una empresa familiar, Dufer mantiene una excelente cultura de organización que proyecta un servicio muy personalizado a nuestros clientes. Son 15 años y 8 meses exportando productos bio-acuáticas a los mercados de la comunidad Europea y los Estados Unidos de América.

Dufer tiene un compromiso y una responsabilidad social muy alta. Nosotros conscientes que el éxito de la compañía depende de una gran parte del bienestar de nuestros empleados. Dufer apoya y facilita el cuidado y atención de los niños, ayudándolos con tres comidas al día, ayuda escolar y médica para más de 145 infantes. Además, la planta de embalaje se localiza en una ciudad ecológica, Bahía de Caráquez, que es una hermosa ciudad ubicada en la costa norte del Ecuador.

Empacadora Dufer ocupa un área de 2000mt² y posee una experiencia en el proceso y exportación de camarón desde 1992. Nuestros procesos obedecen los requisitos de la Regulaciones de las Normas del FDA 21 CFR 123 y CEE, tienen la aprobación por parte de la FDA en el cumplimiento del Plan de Análisis de Peligro y Puntos Críticos de Control – HACCP.

La empacadora ha obtenido la certificación HACCP la cual esta permite exportar su producto, garantizando la calidad del mismo descartando algún tipo de riesgo para la salud del consumidor.

La producción anual de Empacadora Dufer Cía. Ltda., es de 9000.000 libras. La capacidad diaria de producción es de 100.000 libras.

2.2 Análisis e Interpretación de Resultados de la entrevista al dueño de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

1. ¿Nombre de la empacadora?

EMPACADORA DUFER CIA. LTDA.

2. ¿Cuál fue la finalidad de crear la empacadora?

La finalidad de crear esta empresa fue para dar una fuente de trabajo a la ciudad de Bahía de Caráquez y que las familias se sientan seguras y protegidas en la misma.

3. ¿La empacadora se encuentra legalmente constituida como se debe?

Si la empacadora está en todas sus reglas como lo dicta la ley.

4. ¿Considera importante que una empresa tenga una misión y visión?

Claro sin la misión y la visión de una empresa no se sabe hacia dónde nos queremos enfocar o donde queremos ir y lo que queremos proyectar.

5. ¿Según su criterio toma en cuenta la preparación académica de los asistentes?

En ocasiones pienso más bien que la experiencia da un punto más de confianza, es necesario el título si porque de ello se aprende y se adquiere más conocimientos.

6. ¿De acuerdo a su criterio considera que se asignan las funciones de manera equitativa?

Yo dependo de la confianza y si las funciones asignadas de cada personal son dadas de acuerdo a la capacidad poseída de cada persona

7. ¿Según su criterio tienen experiencia los asistentes en el área que desempeñan actualmente?

Los que llevan años trabajando en esta empresa si, los que recién ingresan adquieren la experiencia con el tiempo.

8. ¿Considera usted que los asistentes se sienten comprometidos con la empacadora Dufer?

Si se sienten comprometidos con la empresa ya que por medio de ella los conocimientos que han adquirido son fundamentales y esenciales.

9. ¿Cree usted que se deba aplicar un presupuesto para cursos de actualización para los asistentes?

Si se debería hacer por lo menos cada dos meses una capacitación para las personas que aportan sus conocimientos para que sea de herramienta más a lo que se les pueda asignar.

10. ¿De acuerdo a su criterio le gustaría contar con una guía de apoyo que clarifique y normen las funciones de los asistentes de Dufer?

Si me gustaría contar con una guía de apoyo para mi personal.

11. ¿Cuenta con una guía de apoyo para la gestión administrativa de los asistentes de Dufer?

Si se cuenta y se la tiene ellos la saben perfectamente.

12. ¿Piensa que el disponer de una guía de apoyo para los asistentes le permitirá facilitar la coordinación de actividades?

Si efectivamente sin una guía de apoyo ningún empleado puede ejercer una coordinación para las actividades diarias que se hacen en la empresa.

2.3 Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas a los Jefes Departamentales

1. ¿El asistente desempeña eficientemente su trabajo?

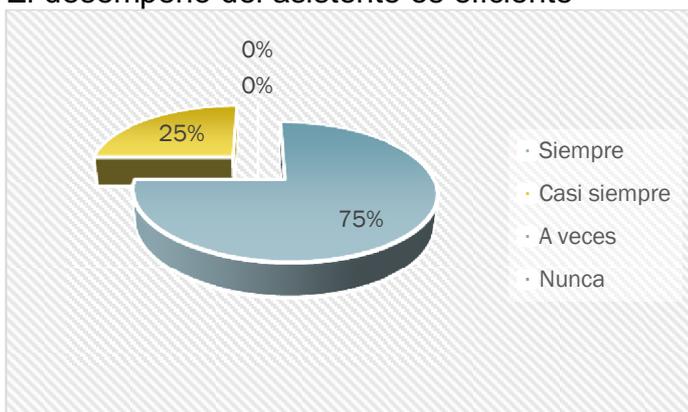
TABLA N° 1
Eficiencia en el desempeño del asistente

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	3	75%
	Casi siempre	1	25%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 1
El desempeño del asistente es eficiente



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 75% de los jefes departamentales que equivalen a 3 personas opinan que los asistentes administrativos siempre desempeñan eficientemente su trabajo, mientras que el 25% casi siempre; esto está conllevando a un malestar para los jefes departamentales, lo que 1 jefe departamental que corresponde al 25% asegura que los asistentes administrativos hacen un mal desempeño del trabajo ya que es originado por la falta de capacitación y la mala asignación de las funciones.

2. ¿Las tareas administrativas son gestionadas por el asistente?

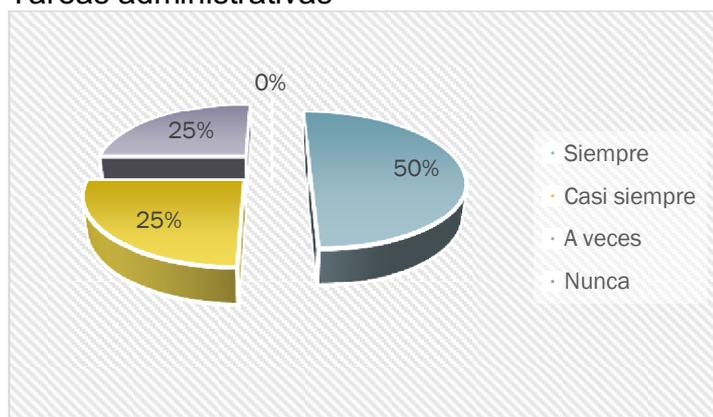
TABLA N° 2
Tareas administrativas

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
2	Siempre	2	50%
	Casi siempre	1	25%
	A veces	1	25%
	Nunca	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 2
Tareas administrativas



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se puede evidenciar que 2 de los jefes departamentales que equivalen al 50%, señalan que los asistentes siempre gestionan las tareas administrativas, y 1 de ellos en un 25% casi siempre y 1 jefe departamental con un 25% a veces indican en realizar las gestiones administrativas, es decir que en un 25% le hace falta una mayor preparación en cuanto a la tarea administrativas.

3. ¿Muestra una actitud positiva frente al trabajo que se debe realizar?

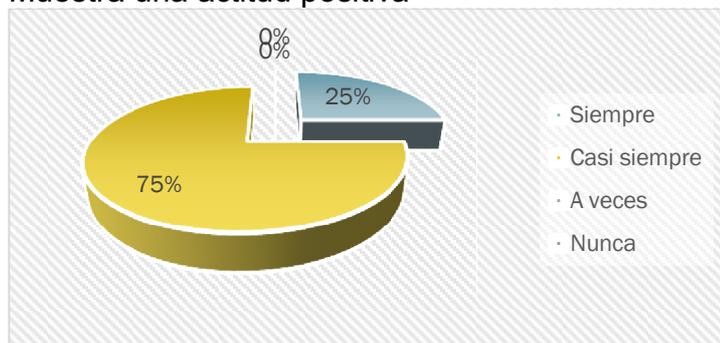
TABLA N° 3
Muestra una actitud positiva

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
3	Siempre	1	25%
	Casi siempre	3	75%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 3
Muestra una actitud positiva



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

3 de los jefes departamentales que son el 75% señalan que casi siempre muestra una actitud positiva frente al trabajo que realiza, seguido de un 1 jefe departamental con el 25% que siempre muestra una actitud positiva que es la adecuada. Es decir que el 25% debe mejorar eficientemente este aspecto, para atender a los jefes departamentales que requieren de sus servicios.

4. ¿La atención del asistente al personal de la empacadora Dufer es el adecuado?

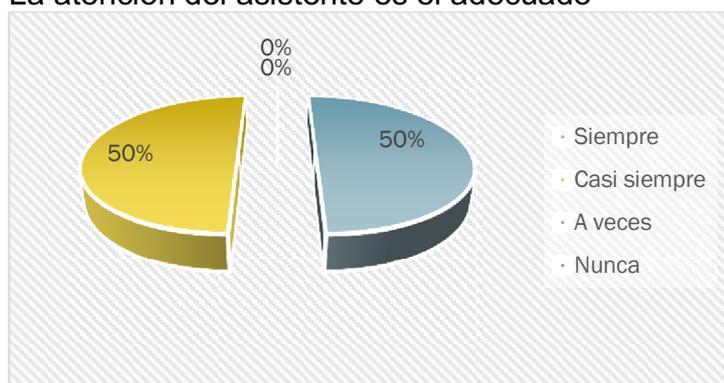
TABLA N° 4
La atención del asistente es el adecuado

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
4	Siempre	2	50%
	Casi siempre	2	50%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 4
La atención del asistente es el adecuado



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

2 de los jefes departamentales con un 50% nos responden que los asistentes administrativos siempre prestan una adecuada atención al personal de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., mientras que 2 más de los jefes departamentales con el 50% casi siempre; muestran una adecuada atención. Es decir que el 50% no le gusta tener una atención adecuada con los compañeros ya que le gusta trabajar de manera individual ya que no necesitan trabajar de forma de equipos para ejecutar sus funciones.

5. ¿Muestra formas de comportamiento inadecuadas en circunstancias difíciles?

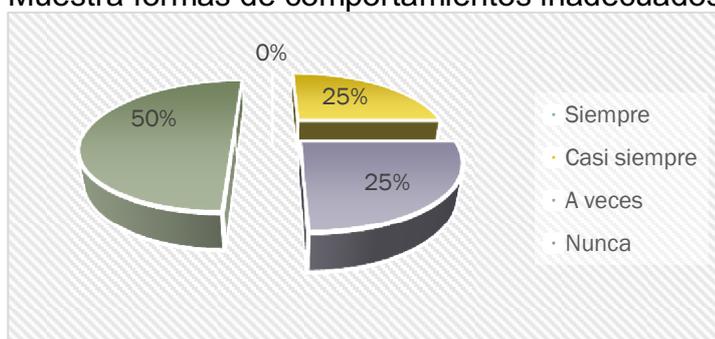
TABLA N° 5
Muestra formas de comportamientos inadecuados

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
5	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	25%
	A veces	1	25%
	Nunca	2	50%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 5
Muestra formas de comportamientos inadecuados



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 50% de los jefes departamentales que corresponden a dos personas señalan que los asistentes administrativos nunca muestran comportamientos inadecuados en circunstancias difíciles, sin embargo existe 1 jefe departamental con 25% que casi siempre y 1 que también en un 25% a veces que dice lo contrario. Es decir que el 25% le queda la inquietud de si realmente pasa las formas de comportamiento inadecuadas en circunstancias difíciles en la oficina, para corregir oportunamente.

6. ¿La evaluación que realiza a su asistentes es en base a resultados?

TABLA N° 6

La evaluación a sus asistentes es en base a resultados

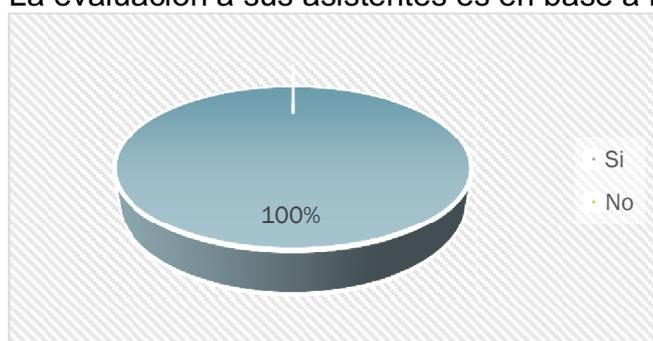
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
6	Si	4	100%
	No	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 6

La evaluación a sus asistentes es en base a resultados



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 100% de los jefes departamentales manifiestan que la evaluación que realiza a sus asistentes administrativos es en base a los resultados.

7. ¿Ha participado el asistente en los procesos de planificación corporativo?

TABLA N° 7

Ha participado el asistente en los procesos de planificación

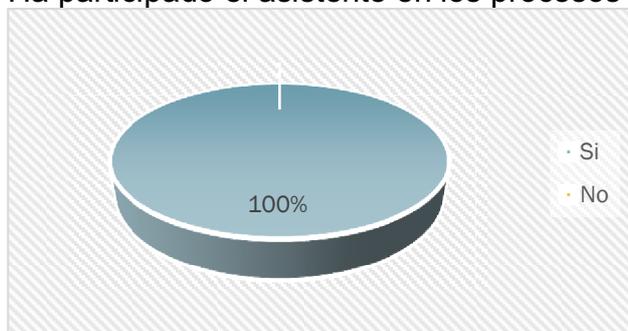
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
7	Si	4	100%
	No	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 7

Ha participado el asistente en los procesos de planificación



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se puede evidenciar que el 100% de los asistentes administrativos si han participado en procesos de planificación, por lo que ellos conocen las fortalezas y debilidades de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., ya que la misma debe aportar con su conocimiento en los procesos de planificación.

8. ¿Se ha definido la misión y los objetivos de la empresa?

TABLA N° 8

Se ha definido la misión y los objetivos

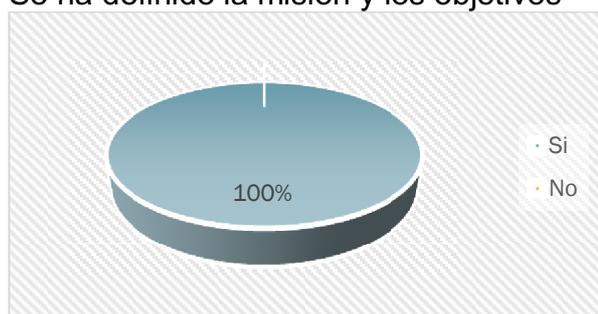
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
8	Si	4	100%
	No	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 8

Se ha definido la misión y los objetivos



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 100% de los jefes departamentales manifiestan que si se ha definido la misión y los objetivos de la empresa a los asistentes administrativos lo mismo que se pretende alcanzar a largo plazo, lo cual es muy positivo porque se conoce la razón de la empacadora Dufer Cía. Ltda.

9. ¿Cree usted que los asistentes se sienten comprometidos con la Empacadora Dufer Cía. Ltda.?

TABLA N° 9

Los asistentes se sienten comprometidos con Dufer

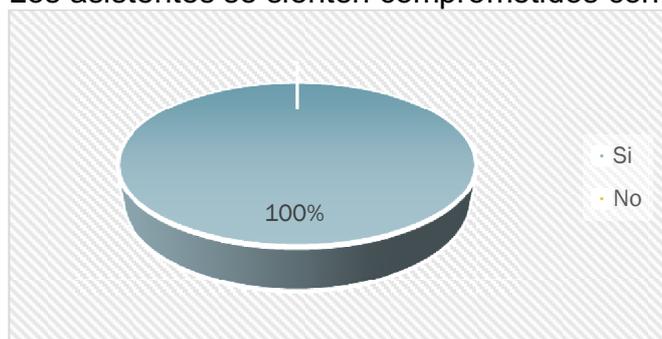
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
9	Si	4	100%
	No	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 9

Los asistentes se sienten comprometidos con Dufer



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 100% de los jefes departamentales manifiestan que los asistentes administrativos se sienten comprometidos con la Empacadora Dufer Cía. Ltda., porque el personal tiene la experiencia y la preparación académica necesaria para desempeñar las funciones asignadas.

10. ¿Se aplica un presupuesto para cursos de actualización para los asistentes?

TABLA N° 10

Se aplica un presupuesto para cursos de actualización

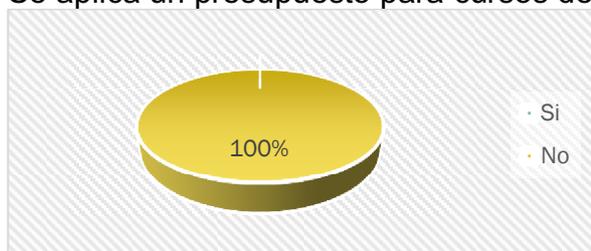
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
10	Si	0	0%
	No	4	100%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 10

Se aplica un presupuesto para cursos de actualización



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Como se puede evidenciar en el gráfico el 100% de los jefes departamentales manifiesta que no se conoce de la existencia de fondos para cursos de actualización para los asistentes administrativos porque no se considera en el plan operativo.

11. ¿Le gustaría contar con una guía que clarifique y norme las funciones de los asistentes?

TABLA N° 11

Le gustaría tener una guía que clarifique y norme las funciones

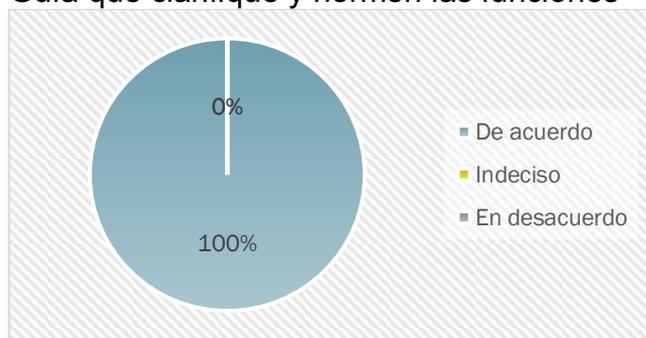
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
11	De acuerdo	4	100%
	Indeciso	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 11

Guía que clarifique y normen las funciones



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Como se puede apreciar en el gráfico el 100% de los jefes departamentales manifiestan que están de acuerdo que se implemente un manual de funciones que clarifique y norme las funciones de los asistentes administrativos, debido que el manual es una herramienta primordial para designar de la mejor manera las funciones. Es decir que el 100% que está de acuerdo requiere de una guía de funciones debido a que la Empacadora Dufer Cía. Ltda., no posee los documentos de descripción de puestos, lo que dificulta que se tenga establecido los requerimientos y funciones que se deben desarrollar en el puesto de trabajo de los asistentes administrativos de cada departamento.

12. ¿Sería adecuado contar con principios que regulen la asignación de puestos?

TABLA N° 12

Le gustaría contar principios que regulen los puestos

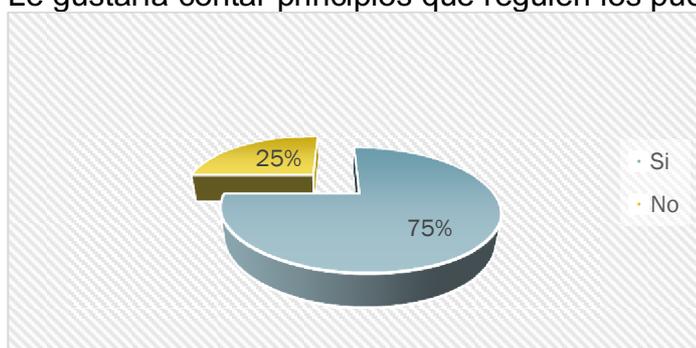
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
12	Si	3	75%
	No	1	25%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 12

Le gustaría contar principios que regulen los puestos



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 75% de los jefes departamentales manifiestan que si sería adecuado contar con principios que regulen las asignaciones de puestos porque de esa manera se evitaría irregularidades al momento de asignar los cargos, evitando así el ingreso de personas no aptas para ocupar cualquier tipo de cargo dentro de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., mientras que el 25% no está de acuerdo con contar con principios que regulen las funciones ya que algunos asistentes administrativos no cuentan con la preparación académica necesaria.

13. ¿Está de acuerdo que en la guía de funcione se fijen políticas para la asignación de puestos?

TABLA N° 13 Está de acuerdo que la guía de funciones se fije políticas

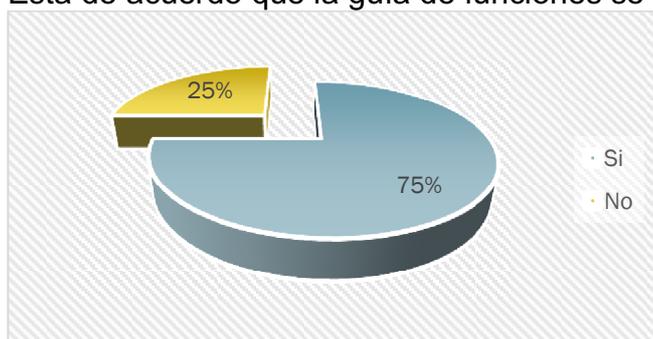
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
13	Si	3	75%
	No	1	25%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 13

Está de acuerdo que la guía de funciones se fije políticas



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 75% de los jefes departamentales manifiestan que si están de acuerdo que se fijen políticas para la asignación de puestos, ya que de esta manera llevarían un estricto control y cumplimiento de las actividades asignadas, mientras que un 25% manifiestan que no están de acuerdo que la guía de funcione se fijen políticas para la asignación de puestos debido a que deben regirse a un reglamento interno de la institución.

14. ¿Cree usted que una guía de funciones ayudaría a evitar las injusticias laborales?

TABLA N° 14

Una guía de funciones ayudaría a evitar injusticias laborales

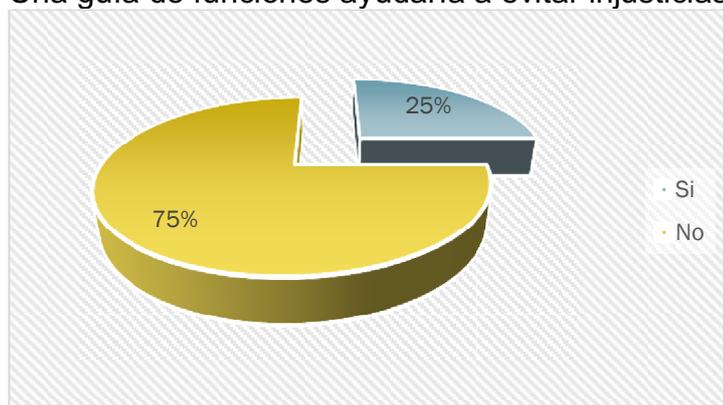
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
14	Si	1	25%
	No	3	75%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 14

Una guía de funciones ayudaría a evitar injusticias laborales



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 75% de los jefes departamentales expresan que no están de acuerdo que un manual de funciones no ayudaría a evitar las injusticias laborales mientras que en un 25% manifiesta que es una gran oportunidad para el personal que se ha esforzado por mejorar y hacer las cosas bien cada día y tendrían que regirse a normas políticas y principios establecidos por un manual para un mejor desempeño de sus funciones, el mismo que se ha venido proponiendo pero hasta hoy no lo implementan.

15. ¿Está de acuerdo que la asignación técnica y profesional de funciones mediante una guía mejorara el desempeño laboral?

TABLA N° 15

La asignación técnica y profesional

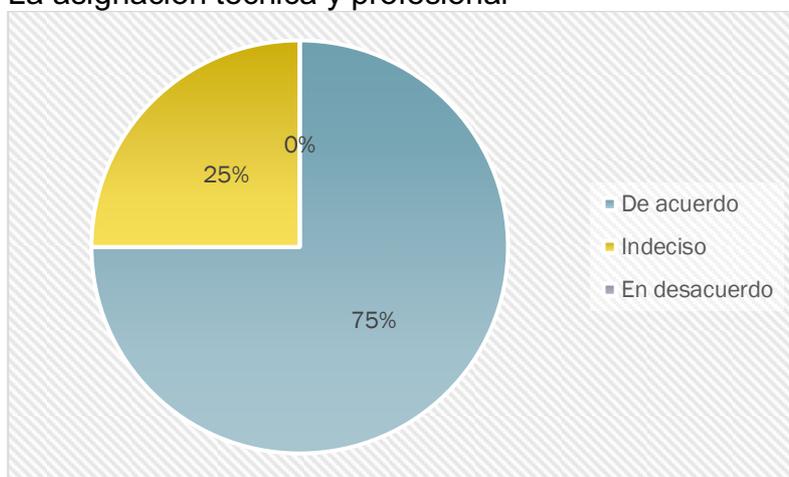
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
15	De acuerdo	3	75%
	Indeciso	1	25%
	En desacuerdo	0	0%
	Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 15

La asignación técnica y profesional



Fuente: Encuesta realizadas a Jefes Departamentales de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 75% de los jefes departamentales expresan que están de acuerdo que se mejorará el desempeño laboral y se logrará un buen ambiente de trabajo ya que se proponen funciones alejadas a la realidad ocasionando una desintegración entre compañeros/as de trabajo que depende de muchos otros factores como por ejemplo incentivos económicos y capacitación, seguido de un 25% indecisos. El 25% que están indecisos esto se debe a que los procedimientos administrativos no permitirán mejorar el desempeño laboral debido a que los asistentes administrativos nunca se han regido por una guía en la que deban cumplir con funciones establecidas.

2.4 Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas a los Asistentes Administrativos

SEXO

TABLA N° 16

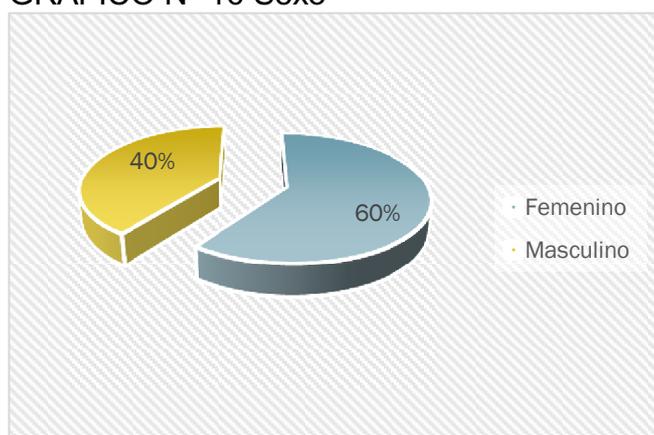
Sexo

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
1	Femenino	9	60%
	Masculino	6	40%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 16 Sexo



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

De los encuestados el 60% son de sexo femenino, mientras que el 40% es de sexo masculino debido a que había mayor afluencia de asistentes administrativos en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., lo que permitió tener resultados que el sexo femenino es el que adquiere un puesto de trabajo predominante en dicha empacadora.

EDAD

TABLA N° 17

Edad

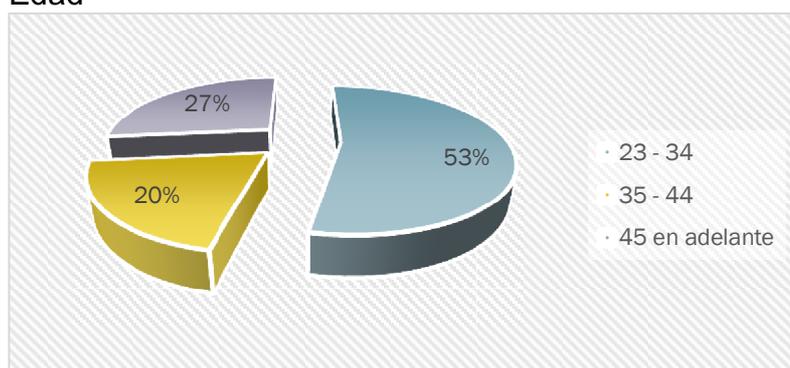
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
2	23 - 34	8	53%
	35 - 44	3	20%
	45 en adelante	4	27%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 17

Edad



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 53% de los encuestados están en una edad promedio entre 23 a 34, seguido de un 27% de las personas que están entre las edades de 45 en adelante y en un 20% de edades de 35 a 44, por lo tanto las personas que trabajan en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., son adultas.

1. NIVEL DE EDUCACIÓN

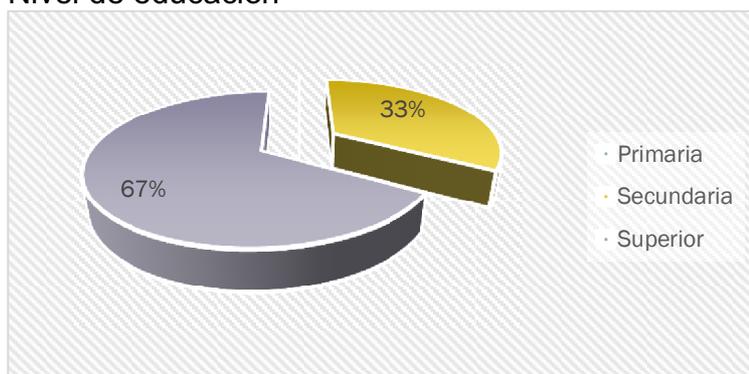
TABLA N° 18
Nivel de educación

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
3	Primaria	0	0%
	Secundaria	5	33%
	Superior	10	67%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 18
Nivel de educación



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

2. ¿Sus tareas las realiza con responsabilidad en el manejo de documento?

TABLA N° 19

Tareas realizadas con responsabilidad

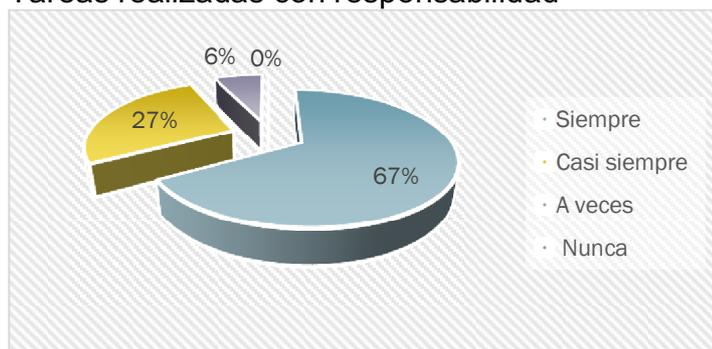
Tareas realizadas con responsabilidad			
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
4	Siempre	10	67%
	Casi siempre	4	27%
	A veces	1	7%
	Nunca	0	0%
	Total		15

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 19

Tareas realizadas con responsabilidad



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se evidencia que un 67% de los/las asistentes administrativos en unidad de criterio afirman que siempre realizan su trabajo con responsabilidad a pesar de que las funciones no son asignadas de una forma técnica, porque no cuentan con un manual que especifique y clarifique las tareas que deben realizar, seguido de un 27% que casi siempre realizan con responsabilidad sus funciones y un 6% a veces por lo que hace falta una mayor preparación en cuanto a las tareas administrativas para un eficiente servicio profesional y mayor apoyo al asistente administrativo.

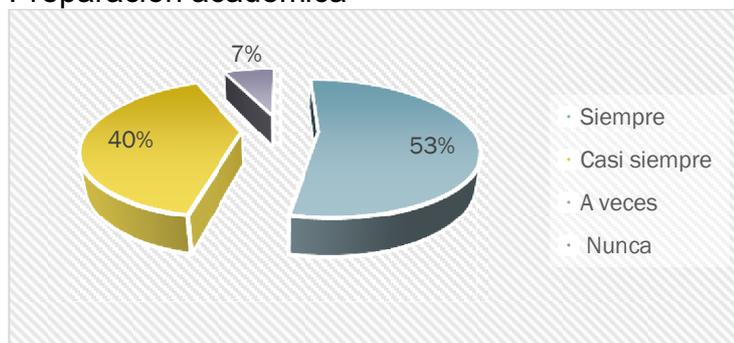
3. ¿Toman en cuenta su preparación académica para asignarle sus funciones?

TABLA N° 20
Preparación académica

Preparación académica			
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
5	Siempre	8	53%
	Casi siempre	6	40%
	A veces	1	7%
	Nunca	0	0%
	Total		15

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.
Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 20
Preparación académica



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.
Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

En un 53% se asignan las funciones a los/las asistentes administrativos, siempre se fijan en su preparación académica, seguido de un 40% casi siempre y en 7% a veces provocando una situación de malestar entre compañeros ya que consideran que todos deben tener la misma preparación académica para que se asignen las funciones a todos por igual.

4. ¿Se fijan en su capacitación para asignarle su puesto?

TABLA N° 21

Capacitación para asignarle su puesto

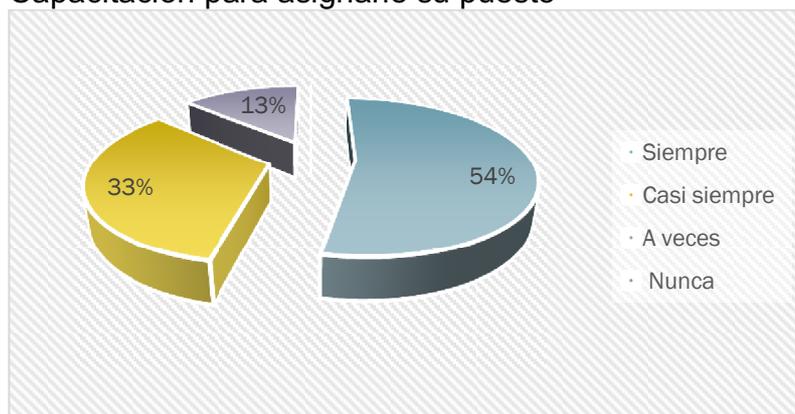
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
6	Siempre	8	53%
	Casi siempre	5	33%
	A veces	2	13%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 21

Capacitación para asignarle su puesto



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se evidencia que en un 54% siempre toman en cuenta la capacitación para asignarles un puesto, seguido de 33% casi siempre y en 13% a veces, para tener un buen desempeño laboral y ocupar cualquier puesto de trabajo siempre se debe tener en cuenta la capacitación de cada asistente administrativo para que realicen las funciones asignadas de una manera eficaz y eficiente.

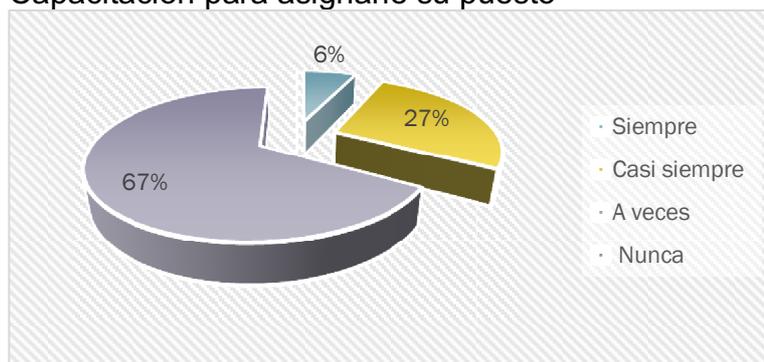
5. ¿Se aplica un presupuesto para cursos de actualización de conocimientos para los empleados?

TABLA N° 22
Presupuesto para cursos

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
7	Siempre	1	7%
	Casi siempre	4	27%
	A veces	10	67%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.
Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 22
Capacitación para asignarle su puesto



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.
Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se evidencia que un 67% a veces aplican un presupuesto para cursos de actualización a los/las asistentes administrativas, mientras que un 27% manifiesta que casi siempre, seguido de un 6% que siempre. Contar con un presupuesto para los cursos de actualización es muy importante tanto para los asistentes administrativos como para los jefes departamentales ya que se actualizan y adquieren más conocimientos para desarrollar su trabajo de una mejor manera.

6. ¿Se toman en cuenta las competencias de su carrera profesional para asignarle sus funciones?

TABLA N° 23

Se toma en cuenta las competencias de su carrera

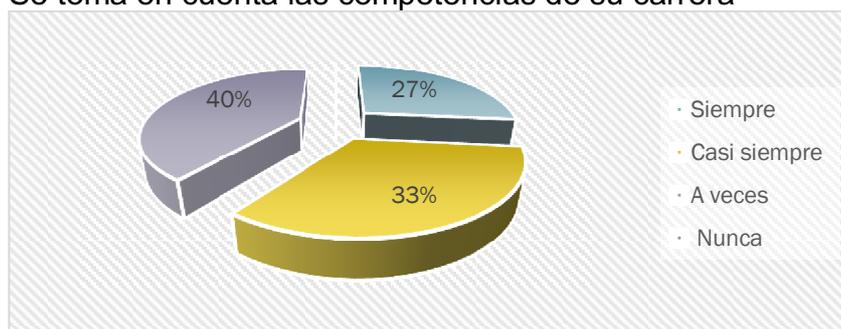
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
8	Siempre	4	27%
	Casi siempre	5	33%
	A veces	6	40%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 23

Se toma en cuenta las competencias de su carrera



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se evidencia que un 40% a veces se toman en cuenta las competencias de la carrera profesional, seguido de un 33% casi siempre y en un 27% siempre. Debido a que existe mucha competencia en el ámbito profesional por ello siempre se debe escoger muy bien a los/las asistentes administrativos por su capacidad y sus actitudes para que desempeñen las funciones de la mejor manera posible y de esa manera un buen servicio.

7. ¿Tiene experiencia en el área que desempeña actualmente?

TABLA N° 24

Tiene experiencia en el área que desempeña

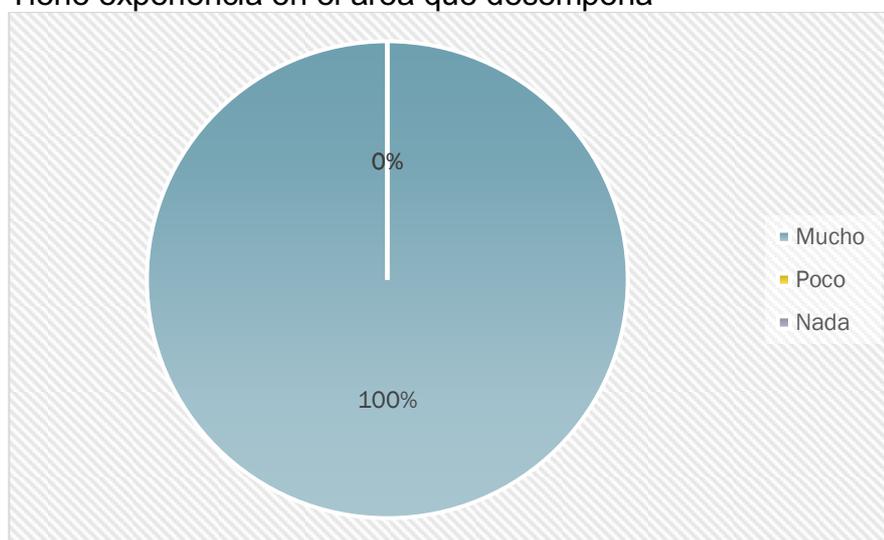
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
9	Mucho	15	100%
	Poco	0	0%
	Nada	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 24

Tiene experiencia en el área que desempeña



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se puede evidenciar que el 100% de los asistentes administrativos tienen experiencia en el área que desempeñan, al realizar las funciones que se le asignen, por ello se deben dar funciones acordes a los conocimientos y experiencia de cada uno para que no exista desorganización ni confusión en las tareas que se realizan.

8. ¿Cómo cree que sea el profesionalismo en su lugar de trabajo?

TABLA N° 25

Profesionalismo en su lugar de trabajo

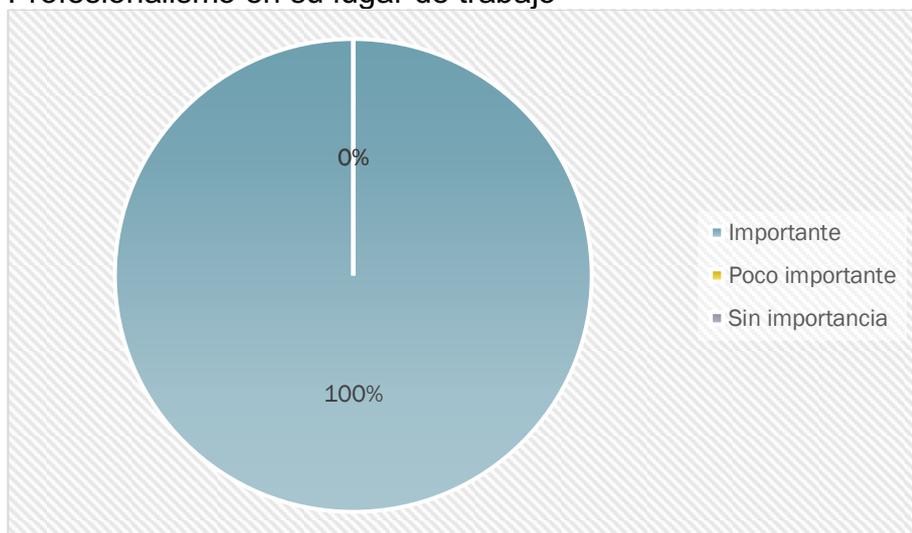
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
10	Importante	15	100%
	Poco importante	0	0%
	Sin importancia	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 25

Profesionalismo en su lugar de trabajo



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 100% manifiesta que el profesionalismo es importante en el lugar de trabajo debido a que una gran cantidad de asistentes administrativos opinan que hay que ser profesional al momento de realizar cualquier tipo de trabajo que le fuera asignado, por parte de algún usuario o jefe departamental.

9. ¿Se siente motivada/o con las funciones asignadas a su cargo?

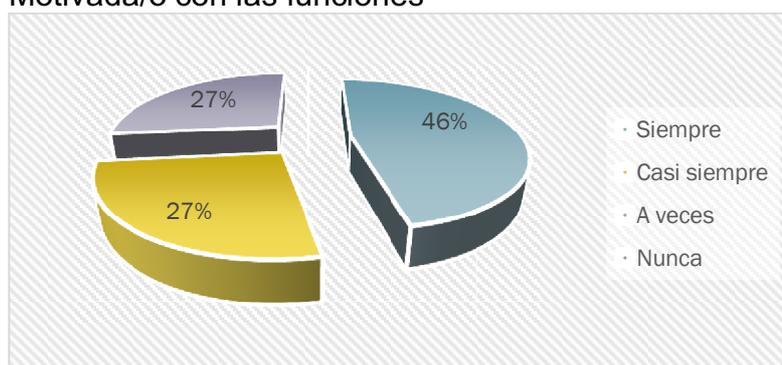
TABLA N° 26
Motivada/o con las funciones

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
11	Siempre	7	47%
	Casi siempre	4	27%
	A veces	4	27%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 26
Motivada/o con las funciones



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se puede evidenciar que el 73% de los asistentes administrativos siempre se sienten motivadas/os con las funciones asignadas, mientras que el 27% a veces se sienten con motivación por lo que esto está conllevando a una situación de inconformidad afectando directamente el desempeño laboral de todos los asistentes administrativos ya que no se sienten motivados con las funciones asignadas y que son impuestas; además afectan a todo el entorno laboral y a la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

10. ¿Al momento de realizar su trabajo lo realiza con interés?

TABLA N° 27

Realiza su trabajo con interés

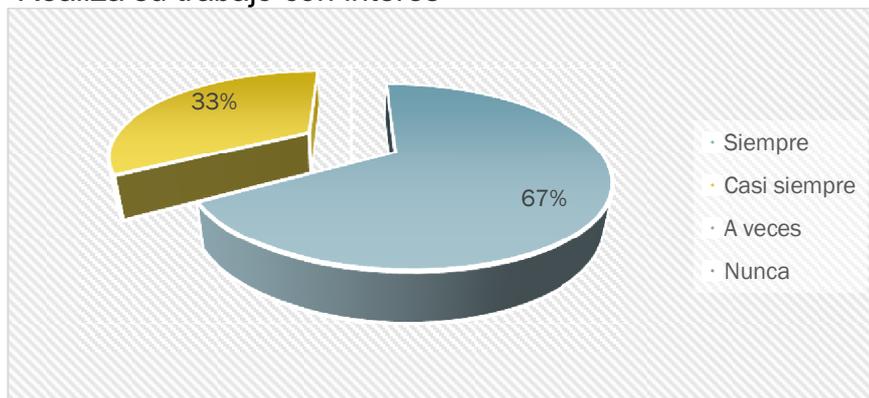
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
12	Siempre	10	67%
	Casi siempre	5	33%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 27

Realiza su trabajo con interés



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Se puede evidenciar que el 67% de los asistentes administrativos realizan su trabajo con interés por conservar su puesto de trabajo, pero también existe un 33% de asistentes administrativos que no realizan su trabajo con responsabilidad esto conlleva a una mala atención al cliente e inconformidad ya que siempre se debe realizar el trabajo con interés para tener la oportunidad de ocupar un mejor cargo.

11. ¿Se siente comprometida(o) con la empresa Dufer para la cual usted trabaja?

TABLA N° 28

Se siente comprometido con Dufer

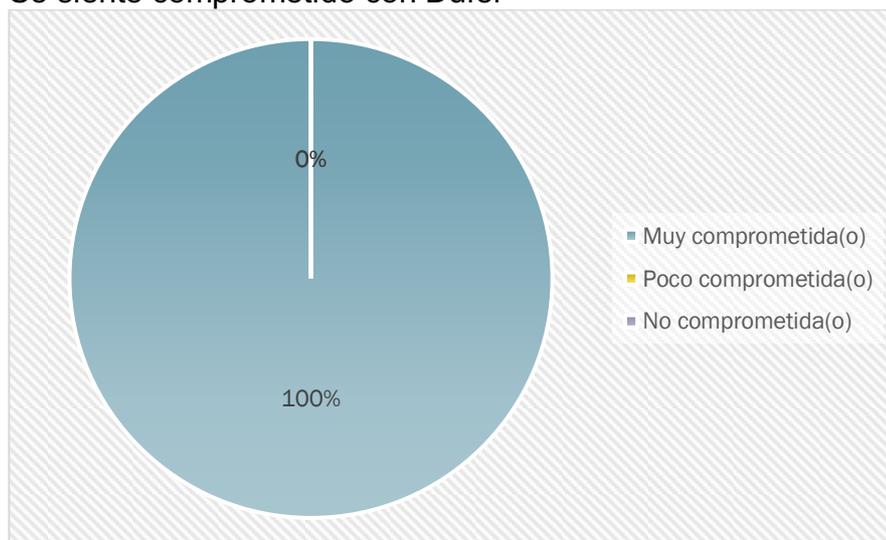
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
13	Muy comprometida(o)	15	100%
	Poco comprometida(o)	0	0%
	No comprometida(o)	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 28

Se siente comprometido con Dufer



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Como se puede evidenciar el 100% de los asistentes administrativos se sienten muy comprometida(o) con la Empacadora Dufer Cía. Ltda., para la cual trabajan, demostrando lealtad y compromiso hacia dicha empresa.

12. ¿Le gustaría contar con una guía que clarifique y norme sus funciones?

TABLA N° 29

Le gustaría contar con una guía

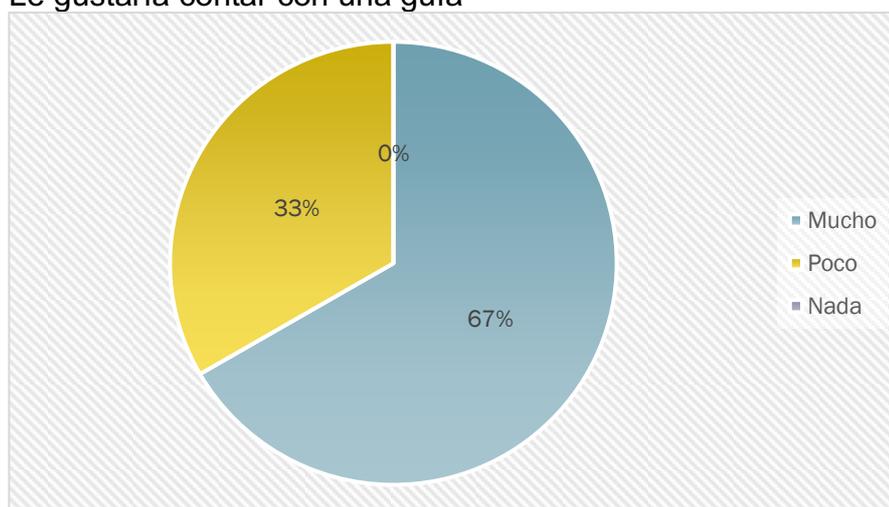
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
14	Mucho	10	67%
	Poco	5	33%
	Nada	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 29

Le gustaría contar con una guía



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

El 67% de los asistentes administrativos manifiesta que le gustaría contar con un manual que clarifique y norme sus funciones ya que sería de gran ayuda para todos y de esa manera se tendría más responsabilidad en todo lo que se debe realizar; aunque también existe un 33% que poco le gustaría presentar interés que se cuente con un manual de funciones el mismo que le permitirá saber cuáles son sus respectivas tareas en las cuales debe desempeñar en la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

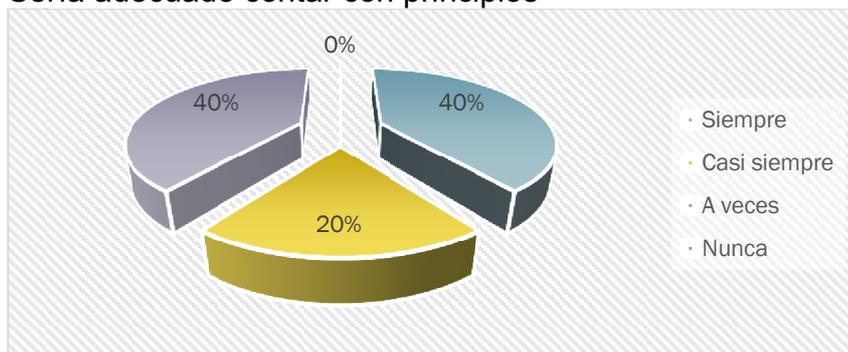
13. ¿Sería adecuado contar con principios que regulen la asignación de puesto?

TABLA N° 30
Sería adecuado contar con principios

Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
15	Siempre	6	40%
	Casi siempre	3	20%
	A veces	6	40%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.
Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 30
Sería adecuado contar con principios



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.
Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Como se puede observar existe un 40% de asistentes administrativos que siempre y a veces es importante contar con principios que regulen la asignación de puestos y en un 20% manifiesta que casi siempre. Con lo cual nos demuestran que los asistentes administrativos afirman que están de acuerdo que se cuente con principios que regulen la asignación de puestos ya que sería de gran importancia y permitiría desarrollarse de una mejor manera.

14. ¿Está de acuerdo que en la guía de funciones se fijen políticas para la asignación de puesto?

TABLA N° 31

Guía de funciones se fijen políticas

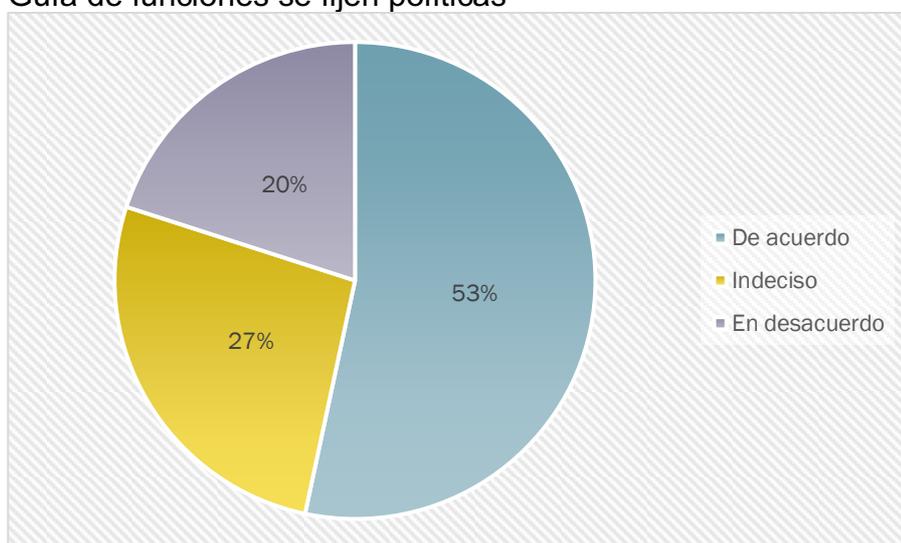
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
16	De acuerdo	8	53%
	Indeciso	4	27%
	En desacuerdo	3	20%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 31

Guía de funciones se fijen políticas



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Como se puede evidenciar que en un 53% los asistentes administrativos están conscientes y de acuerdo que en la guía de funciones fijen políticas para la asignación de puestos, ya que es una gran responsabilidad al momento de asignación de funciones de tal manera que sería muy importante e imprescindible contar con políticas; también existe un 27% que están indecisos, seguidos de un 20% en desacuerdo que en la guía de funciones se fijen políticas el mismo que será de apoyo a los asistentes administrativos que es lo que está permitido realizar en su puesto de trabajo de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

15. ¿Cree usted que se asignan las funciones de una manera equitativa?

TABLA N° 32

Asignan las funciones de manera equitativa

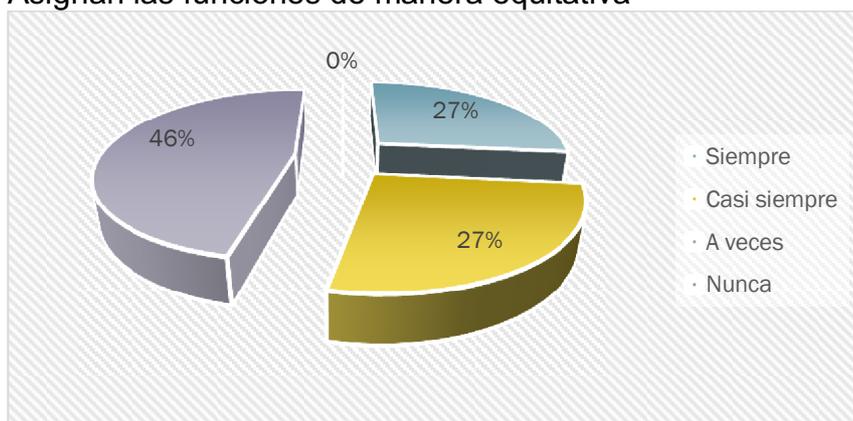
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
17	Siempre	4	27%
	Casi siempre	4	27%
	A veces	7	47%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 32

Asignan las funciones de manera equitativa



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Como se puede evidenciar que un 46% de asistentes administrativos a veces se asignan las funciones de una manera equitativa, y en un 27% siempre y casi siempre se asignan funciones de manera equitativa. Por lo que conlleva a un malestar y desintegración entre todos los asistentes administrativos de los diferentes departamentos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

16. ¿Cree usted que un manual de funciones ayudaría a evitar las injusticias laborales?

TABLA N° 33

Un manual de funciones ayudaría a evitar injusticias laborales

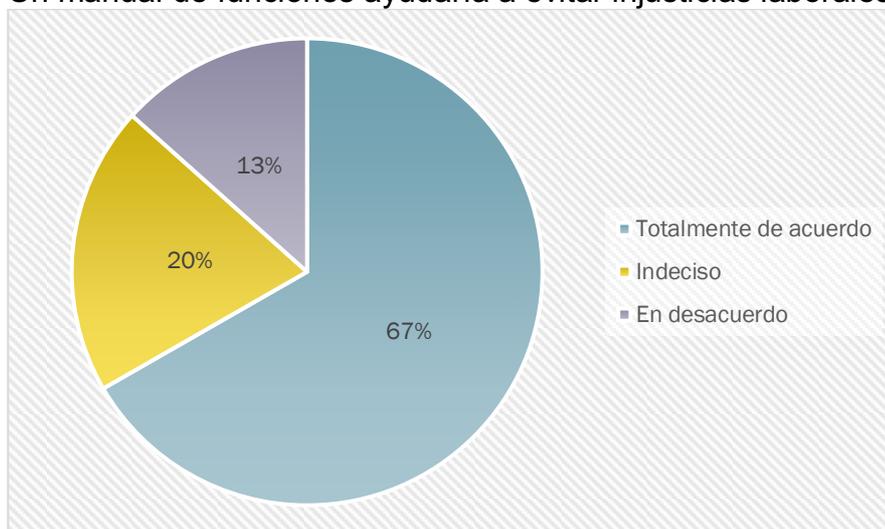
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
18	Totalmente de acuerdo	10	67%
	Indeciso	3	20%
	En desacuerdo	2	13%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 33

Un manual de funciones ayudaría a evitar injusticias laborales



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Como se puede evidenciar el 67% de asistentes administrativos están totalmente de acuerdo en que un manual de funciones ayudaría a evitar las injusticias laborales, que se ocasionan al momento de la asignación de funciones y de esta manera se podría evitar las rivalidades que existen entre compañeros(as) logrando tener una buena relación laboral entre todos y también existe un 20% que manifiesta que están en desacuerdo y un 13% indecisos en que se realice un Manual de funciones ya que no les conviene debido a que no cumplen con competencias específicas de lo que desempeña un asistente administrativo y que no cuenta con estudios superiores.

17. ¿Está de acuerdo que la asignación técnica y profesional de funciones mejorara su desempeño laboral?

TABLA N° 34

La asignación técnica y profesional

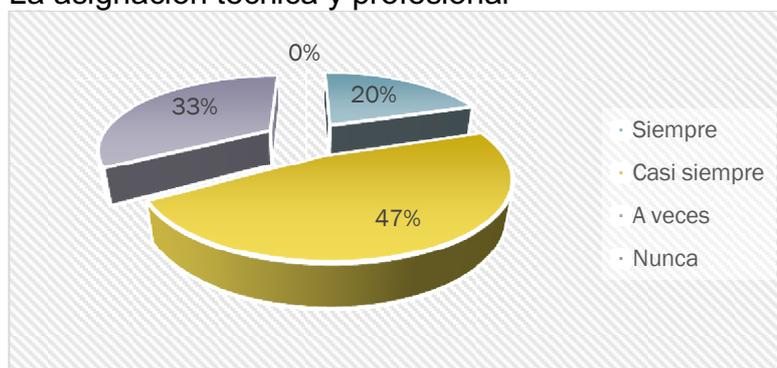
Ítem	Variable	Frecuencia	Porcentaje
19	Siempre	3	20%
	Casi siempre	7	47%
	A veces	5	33%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

GRÁFICO N° 34

La asignación técnica y profesional



Fuente: Encuesta realizadas a asistentes administrativos de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Elaborado por: Karla Parraga Moreira

Análisis

Como se puede observar que el 47% de asistentes administrativos creen que casi siempre se asignan técnicas profesional, seguido de un 33% que a veces la asignación técnica y profesional de funciones sería de gran ayuda ya que por medio de la misma se lograra mejorar el desempeño laboral y de esa manera se brindara un servicio más eficiente a los jefes departamentales de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., y en un 20% manifiesta que siempre debido a que son profesional al momento de desempeñar las funciones encomendadas por su superior de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

2.5 Observación

Esta técnica se utilizó con la finalidad de corroborar la información obtenida durante la entrevista y encuesta realizadas al personal de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., al interrogarles acerca de si es necesario que aprenda a controlar los asistentes administrativos las reacciones en la oficina, las respuestas es positiva en su totalidad; por ello se confirma que en la pregunta siguiente con una personalidad bien formada puede entregar una mejor atención a los usuarios y las respuestas son positivas en su gran mayoría, en razón de que la personalidad definida y bien formada de un asistente mucho tiene que ver con la atención que se da a las personas que concurren en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., la última pregunta tiene una respuesta mayoritariamente positiva en lo que respecta a que, si en el proceso de formación de los asistentes administrativos hay necesidad de trabajar con la personalidad de ellos, puesto que, en el colegio y en la misma universidad poco o nada se hace trabajar el campo de la personalidad.

Estos aspectos son los que confirman la veracidad de nuestra hipótesis y la necesidad de plantear una propuesta con la que se pueda corregir el problema y llegar a la calidad del servicio que brindan los asistentes administrativos a los jefes departamentales.

CONCLUSIONES

Finalmente hecho el estudio analizado e interpretado se concluye:

- De acuerdo a la información recabada sobre si cada asistente administrativo tiene determinadas sus funciones, la mayor parte manifiesta que no, por lo que no se sienten motivados/as con las funciones ya que no son asignadas de una manera equitativa.
- Los asistentes administrativos supieron manifestar que para la asignación de funciones no se toma en cuenta la preparación académica, tampoco la capacitación que posee cada uno.
- No se cuenta con un presupuesto para cursos de actualización por lo que los asistentes administrativos piensan que el profesionalismo es importante y no muy importante, además no se sienten muy comprometidos con la Empacadora Dufer Cía. Ltda., en la que trabajan.
- La mayoría de los asistentes administrativos manifiestan que la asignación técnica y profesional de funciones ayudara a mejorar su desempeño laboral, además se evitaría las injusticias laborales que existen en los diferentes departamentos que conforman la Empacadora Dufer Cía. Ltda.
- El personal que labora en la Empacadora Dufer Cía. Ltda. no tiene como herramienta un manual de funciones que les ayude a desarrollar su trabajo.

RECOMENDACIONES

- La elaboración de un manual de funciones, es una alternativa de solución a la problemática identificada en la presente investigación; cuerpo normativo que le permitirá definir el desempeño de los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.
- Se sugiere a los jefes departamentales de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., aplicar como una herramienta administrativa el manual de funciones y tomar en cuenta en la designación de puestos la preparación académica y capacitación para poder asignar funciones y realizar evaluaciones de desempeño para proyectar acciones futuras para un mayor desarrollo organizacional.
- Es indispensable que en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., se haga constar dentro de su presupuesto anual, una partida presupuestaria para mejoramiento profesional del personal, lo que permite lograr un desarrollo efectivo de los asistentes administrativos.
- La elaboración de un manual de funciones y su correspondiente aplicación; cuerpo legal que permita desarrollar y aplicar las funciones de una manera técnica y profesional.
- La implementación y utilización de un manual de funciones dirigido a los asistentes administrativos el mismo que ayudara a determinar las actividades en forma individual, lo cual mejorara y ayudara al mejor desarrollo de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

CAPÍTULO III. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3. Título de la Propuesta

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPACADORA DUFER CÍA. LTDA. EN EL CANTÓN SUCRE

3.1 Antecedentes de la Propuesta

Los resultados de la investigación realizada a los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., determinan que la inadecuada gestión empresarial afecta al desempeño laboral perjudicando en el avance organizacional de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Es trascendental manifestar que la escasa aplicación de procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la empacadora ha generado un entorno que dificulta el alcance los objetivos tanto de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., como personales influyendo en el desempeño laboral.

Es importante resaltar que en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., los asistentes administrativos no han recibido capacitación para fortalecer la eficacia y eficiencia en función de los procesos de desempeño laboral a seguir limitando el liderazgo de la alta gerencia, la satisfacción de los empleados, la productividad y el valor del servicio.

Es necesario dar a conocer la importancia de la presente investigación, considerando la trascendencia de implementar alternativas que posibiliten el fortalecimiento de la eficiencia y eficacia en los procesos de los servicios prestados mejorando la imagen de Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Para lograr este objetivo se ha visto la necesidad de implementare un manual de gestión secretarial en la cual consten lineamientos específicos de la función que debe realizar cada asistente administrativo.

3.2 Justificación

Por experiencia propia y por lo que se evidenció en lo que se refiere a la asignación de funciones, se puede apreciar que en el desempeño laboral de los asistentes administrativos no están bien delimitadas las funciones en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., dando lugar a deficiencias en el manejo de documentos, inadecuado archivo de la documentación, subrogación de funciones, sobrecarga de labor a uno que otro empleado y roles no activos en desarrollo de procesos de gestión administrativo.

Estos antecedentes promueven la elaboración de la presente propuesta, que tiene como finalidad estructurar un manual de funciones para los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., cuya gestión no está bien orientada en la asignación de funciones y por tanto no garantiza un desempeño laboral en los diferentes trámites que deben realizarse a diferentes unidades administrativas de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., para desempeñar con éxito en el puesto de trabajo, optimizar procesos y adaptarse a las nuevas circunstancias que se presentan dentro y fuera de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

El manual de funciones constituye un instrumento normativo y operativo de gestión administrativa básica, que tiene por finalidad orientar y normar las funciones generales y específicas de los cargos de los asistentes administrativos de los diferentes departamentos de la empacadora Dufer Cía. Ltda., con el propósito de alcanzar el grado de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

La formulación del presente manual permite a la Empacadora Dufer Cía. Ltda., lograr un proceso gradual de racionalización en la utilización del potencial humano y demás recursos con los que cuenta en sus diferentes áreas administrativas precisando y aclarando las funciones con responsabilidad y coordinación que compete a cada uno de ellos hasta el nivel de cargo o puesto.

El manual de funciones es de aplicación y uso exclusivo del personal de asistente administrativo de los diferentes departamentos que comprenden la Empacadora Dufer Cía. Ltda., a fin de dinamizar el funcionamiento de la gestión administrativa, además establece la relación de línea. El manual de funciones es importante ya que permite definir técnicamente las funciones y responsabilidades. Además que permite establecer claras delimitaciones en las diferentes actividades que se deben desarrollar en los diferentes departamentos.

3.3 Administración del talento Humano

Uno de los procesos administrativos más importante que llevan a cabo las organizaciones es la administración de talentos humanos que consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en la medida en que la organización represente el medio que permita a las personas que colaboran en ella, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa e indirectamente con el trabajo. En este contexto la administración de recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización que trabajen y den el máximo de sí mismo con actitud positiva y favorable.

Entonces, es importante destacar que a más de los principios universales en la administración de recursos humanos, todo va a depender de la situación organizacional, del ambiente, tecnología, filosofía utilizada, de los lineamientos vigentes, de la cantidad y calidad del personal con que se cuenta, al cambiar alguno de estos elementos puede cambiar su administración, de allí que a la misma se le considera flexible y adaptable. La Empacadora Dufer Cía. Ltda., podrá operar con total eficiencia solamente cuando tengan el personal adecuado para convertir los insumos en productos de alta calidad.

3.3.1 Cualidades éticas y humanas de los asistentes administrativos

El dominio de una rama de la ciencia da al hombre valioso instrumentos de servicio social y oportunidad para ocupar una posición social sobresaliente

pero los aspectos técnicos no podrán ser completos si el profesional no busca ante todo realizarse como ser humano.

Por lo dicho, a más de las destrezas técnicas, las principales cualidades son:

Discreción.- Por las manos de los asistentes administrativos pasan diariamente todos los documentos de la oficina. Ellos conocen asuntos confidenciales que se gestionan en su área y sobre los cuales debe guardar reserva dentro de los límites de la ética y la moral, aspecto clave que le asegurara la confianza del jefe. Los asistentes administrativos deben conservar estos asuntos de una forma diplomática y estratégica de modo que las personas que quieren tener en ella una fuente de información, se encuentren seguras.

Lealtad.- Los asistentes administrativos tienen esta cualidad que se debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional. En la oficina, ser leal significa actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia el jefe departamental, los compañeros de oficina y la Empacadora Dufer Cía. Ltda. Las acciones inspiradas por la lealtad despiertan en la demás confianza y la amistad. Esta actitud no se aprende de un día para otro, es una virtud que inculca en el hogar, en las aulas escolares y debe fundamentarse en principios morales.

Honestidad.- A través de esta cualidad se demuestra decencia y moderación en la manera de actuar. El asistente debe obrar con moralidad e integridad conforme a las funciones que se le han encomendado. La honestidad inspira confianza dentro y fuera de la empresa y es resultado de una combinación entre la educación recibida y el medio que lo rodea, los intereses que persigue y el dominio de sí misma.

Amabilidad.- Esta cualidad no refleja solamente la forma de ser del asistente. Ayuda a sustentar la imagen de la empacadora Dufer Cía. Ltda., ante sus clientes, ante el público y obviamente ante su propio personal. Si bien la amabilidad es en gran parte cuestión de temperamento, el asistente puede

intentar ser más cordial, con la certeza de que esta actitud es beneficiosa para ella y por supuesto para la Empacadora Dufer Cía. Ltda., compañeros y clientes. Es importante que se atienda cordialmente a sus interlocutores para que se sientan bienvenidos en su oficina y adquieran confianza en las relaciones comerciales. Esta actitud ha de manifestarla no solo en el trato personal, sino a través del teléfono y en la correspondencia. El buen trato siempre es bien correspondido.

Comedimiento.- Los asistentes administrativos tienen prudencia, respeto y consideración hacia los demás. Para ello es necesario evitar actitudes y conversaciones que tengan relación la vida privada del jefe departamental y compañero de oficina. Es conveniente también eludir situaciones que tenga relaciones con las actividades de trabajo y ayudar a sus compañeros mientras sea posible, pero sin interferir en sus labores.

Trato.- Esta habilidad es indispensable en su relación con los jefes departamentales, los compañeros y el público en general, ya que contribuye a que la comunicación fluya con tino y prudencia, actitudes que favorecen las gestiones de la empresa, contribuye al mejoramiento de las relaciones de trabajo y ayudan a enfrentar situaciones inesperadas.

Paciencia.- Es un atributo que ayuda a mantener la tranquilidad. Perder la calma no ayuda a ningún lado, es una actitud negativa que solo sirve para desahogar la furia del momento. Los asistentes administrativos deben controlar su humor y dominar sus nervios.

Orden.- Para que los asistentes administrativos puedan trabajar en forma eficaz tiene que ser organizados, tanto en la forma de realizar las actividades como en las ideas que tiene para desarrollarlas. También es importante que mantengan su escritorio limpio y pongan las cosas en su lugar, las papeleras con las correspondencias de entrada y salida.

3.3.2 Funciones y responsabilidades más significativas

El trabajo administrativo que realiza cada asistente puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad al que está dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la forma jurídica de la institución entre otros factores.

Para definir las funciones administrativas entre los asistentes administrativos se establece diferencias según el trabajo o gestión en los departamentos. En forma general, las ocupaciones administrativas que los asistentes administrativos suelen desempeñar son:

- Recibe lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
- Redacta correspondencia de trámite o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firmas y salidas.
- Busca informaciones pertinentes de la empresa
- Realiza tareas administrativas elaboradas, aplicando instrucciones recibidas al efecto (estadísticas, cuadro de mando del departamento, etc.)
- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
- Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior
- Prepara los desplazamientos del personal del departamento
- Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes
- En ausencia de su superior, puede sustituir momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas
- Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias.
- Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, y comercial)
- Conocimiento práctico como usuaria de procesador de textos hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.

- Idiomas. Conveniencia/ necesidad según la empresa y el departamento de conocer, dominar uno o más idiomas extranjeros.

3.4Objetivos

3.4.1 Objetivos Generales

Mejorar la asignación de funciones mediante un manual de funciones para los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar las funciones encomendadas a cada asistente administrativo, para optimizar el recurso humano, mejorar la eficiencia en la gestión, deslindar responsabilidad, evitar duplicaciones y detectar omisiones administrativas.
- Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- Propiciar una atención en calidad y calidez, socializar el manual de funciones.

3.5 Diseño de la Propuesta

Tomando como base a la fundamentación teórica se estructuro un manual de funciones para los asistentes administrativos que permitan una atención con calidad y calidez, que ubica al personal según los diferentes perfiles y habilidades. Por sus características constituye un aporte a mejorar la calidad de la gestión y optimizar el talento humano.

A continuación se esquematiza la propuesta para los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

2016

EMPACADORA DUFER CÍA. LTDA.



**EMPACADORA
DUFER**

**MANUAL DE FUNCIONES PARA
LOS ASISTENTES
ADMINISTRATIVOS**



Lo mejor en productos de calidad

Introducción

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa para dar respuestas inmediatas a las necesidades actuales, en congruencia con las acciones de modernización que ha implementado la presente administración, asume el compromiso de actualizar los procedimientos de operación de sus funciones, tratando siempre de llegar a brindar un servicio ágil y de calidad en las áreas dependientes de los asistentes administrativos. Así mismo participar coordinadamente con todas y cada una de las áreas de la empackadora Dufer con el fin de que el trabajo realizado contribuya a máxima satisfacción de la misma.

El manual de funciones de las diferentes áreas de trabajo que conforma la Empacadora Dufer Cía. Ltda., constituye un instrumento técnico administrativo, que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., es fuente de consultada sobre la estructura, los cargos, las funciones y requisitos de cada puesto del área correspondiente a asistentes administrativos, contiene en detalle las atribuciones de cada área de trabajo y las responsabilidades de cada puesto, así como las especificación de clase de los mismos.

Este manual, es un documento que en la medida que los funcionarios y empleados se identifiquen con él, se convertirá en un verdadero instrumento de gerencia y en un aliado permanente para facilitar el cumplimiento de la Misión, Visión y Valores de la empresa y la correcta administración de sus Recursos Humanos.



Lo mejor en productos de calidad

Misión

Nuestro objetivo es el procesar y comercializar camarón cumpliendo los requisitos legales, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes aplicando mejora continua en nuestros procesos para proporcionar productos seguros y de calidad.

Visión

Ser una empresa líder en el procesamiento y comercialización de camarón

Valores

Calidad, Trabajo en equipo, Honestidad, Lealtad, Integridad.

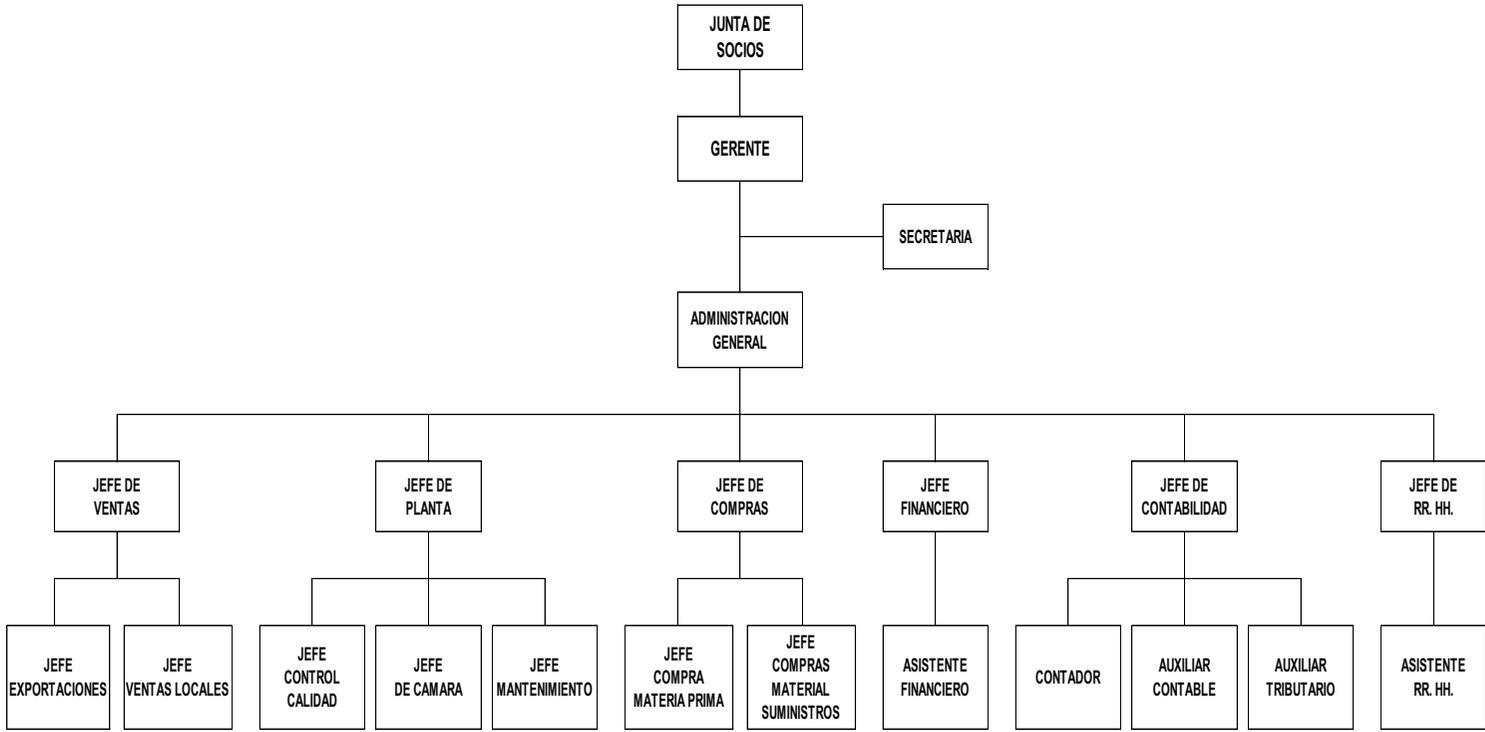
POLITICA INTEGRAL DE CALIDAD, INOCUIDAD Y LEGALIDAD DE LOS ALIMENTOS DE EMPACADORA DUFER CÍA. LTDA.

Empacadora Dufer Cía. Ltda., es una empresa dedicada al procesamiento y Exportación de Camarón congelado, declaramos nuestra intención de cumplir con la obligación de laborar productos seguros y legales conforme a la calidad especificada, así como asumir responsabilidad frente a nuestros clientes. Para ello promovemos el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de inocuidad aplicables a los productos que procesamos, de acuerdo con la Norma Mundial de los Alimentos *BRC*, Código de Conducta *BSCI* y las Buenas Prácticas de Acuicultura (*BAP*). Además incentivamos el desarrollo pleno de nuestro recurso humano y orientamos nuestro esfuerzo hacia la mejora continua de las actividades para incrementar la satisfacción de los clientes.



Lo mejor en productos de calidad

FIGURA Nº 1 Organigrama



Fuente: Empacadora Dufer Cía. Ltda.



Lo mejor en productos de calidad

Importancia

La importancia del manual de asistentes administrativos, radica en la manera detallada de normas y procedimientos a utilizarse dentro de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., logrando minimizar los errores, optimizar los recursos y fortalecer el desarrollo personal, profesional e empresarial.

Es trascendental manifestar que contribuye en el eficiente desarrollo de aptitudes, las habilidades para el planteamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones mediante la capacidad del trabajo en equipo y bajo presión alcanzando la precisión amabilidad y confiabilidad.

Objetivos Generales

- Describir las funciones del asistente administrativo especificando los procedimientos que lo conforman en la Empacadora Dufer Cía. Ltda.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.
- Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.

Alcance

Consiste en incluir a todo los asistentes administrativos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda., por medio de la división del mismo de acuerdo al nivel jerárquico. Queda al criterio de cada jefe adecuar o mejorar los criterios de evaluación en base al desempeño laboral del personal.

En el presente manual pretende ser una herramienta principalmente en el desarrollo personal identificando puntos de mejoras y desarrollando el potencial del recurso humano.



Lo mejor en productos de calidad

Revisiones y actualizaciones

- Corresponde a cada titular de las áreas involucradas, la aplicación del presente manual de funciones apegándose estrictamente a sus disposiciones.
- La gerencia informara oportunamente a los titulares de los departamentos técnicos y administrativos, emitidos por la gerencia y que tenga que ver con cada uno del desempeño del personal.
- Las reformas y/o adiciones a este manual solo podrán hacerse con la aprobación de la Dirección General

Como usar el manual

El manual de funciones tendrá la función de reconocimiento a los asistentes administrativos, lo cual contribuirá a alcanzar niveles de eficiencia en los diferentes departamentos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.

Todo asistente administrativo está sujeto a las funciones ya que las funciones serán para todo un año en la cual el gerente decidirá cambios en el manual en beneficio de la empacadora ya que el personal hará el uso eficiente de recursos que requieren en el uso de sus labores.



Lo mejor en productos de calidad

Manual de funciones DESCRIPCION DEL CARGO

Nombre del Puesto: Asistente administrativo de Gerencia General

Departamento: Gerencia

Función General:

- Responsable de ejecutar y brindar el apoyo a las actividades de Gerencia y coordinación con todas las tareas de la empaadora Dufer.
- Realiza labores de digitación y distribución de archivos y correspondencia y otros documentos de acuerdo a instrucciones.

Responsabilidades/Funciones:

- Cumplir con las disposiciones establecidas por la gerencia general
- Tomar dictados, transcribir a computadora y emitir comunicaciones sobre asuntos exclusivos de la Gerencia.
- Organizar, controlar y mantener el archivo de su responsabilidad al día
- Asistir a las reuniones de trabajo que Gerencia tenga que realizar por asuntos de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.
- Elaborar, informes, cartas, memorandos que requiera la gerencia general para la toma de decisiones.
- Atender a los jefes departamentales en los requerimientos de información.
- Custodiar los documentos confiables existentes en Gerencia.
- Organizar la agenda diaria del gerente general e informa sobre sus citas y reuniones de trabajo.
- Coordinar la participación del gerente general en reuniones con entidades externas e internas.
- Coordinar con el área de talento humano las actividades de capacitación que planifica la Empacadora Dufer Cía. Ltda., con la gerencia general para la toma de decisiones.

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- Estudios superiores en secretariado
- Conocimientos:
- Microsoft Office
- Internet
- Atención al cliente



Lo mejor en productos de calidad

- Redacción y ortografía

**Manual de funciones
DESCRIPCION DE CARGOS**

Nombre del Puesto: Asistente administrativo de Departamento Administrativo

Departamento: Departamento Administrativo

Función General:

- Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial administrativa y asistir a su superior inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos del área administrativa.

Responsabilidades/Funciones:

- Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos.
- Recibe y envía correspondencia
- Actualiza la agenda de su superior
- Toma mensaje y los transmite
- Lleva control de los registros de asistencia del personal administrativo
- Lleva registro de entrada y salida de la correspondencia
- Realiza y recibe llamadas telefónicas
- Convoca a reuniones de la unidad
- Distribuye la correspondencia de la unidad
- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Brindar apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- Formación técnica en el área de secretariado
- Manejo de sistema de información organizacional
- Capacidad de análisis y solución de problemas



Lo mejor en productos de calidad

Manual de funciones DESCRIPCION DE CARGOS

Nombre del Puesto: Asistente administrativo de Departamento de Compra
Departamento: Departamento de Compra

Función General:

- Velar por el suministro de las mercaderías requeridas para su posterior comercialización y distribución.

Responsabilidades/Funciones:

- Receptar las solicitudes de compra
- Solicitar cotizaciones a varios proveedores
- Efectuar seguimiento de las cotizaciones
- Elaborar el cuadro de precio de los materiales cotizados
- Revisar las ordenes de compras pendientes y dar de baja a las órdenes que han sido atendidas
- Revisar los pagos pendientes a los proveedores, y anular los que no se tramitaron.
- Elaborar y confirmar órdenes de compra
- Enviar las órdenes de compra respectivos proveedores
- Seguimiento a órdenes de compra colocadas
- Mantener actualizado el archivo de compras, secuencial y por proveedor
- Mantener nuestra lista de proveedores
- Es obligatorio realizar el requerimiento de compra
- Se elegirá a los mejores ofertantes tanto en precio, plazos, flexibilidad y de pago y tiempo de entrega
- Se realizara el ingreso a bodega respectivo una vez llegada la mercadería
- No se garantizara una compra que no esté soportada por una orden de compra

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- Secretariado Bilingüe
- Gestiones de compra
- Utilitarios de Office



Lo mejor en productos de calidad

Manual de funciones DESCRIPCION DE CARGOS

Nombre del Puesto: Asistente administrativo de Departamento de Recursos Humanos

Departamento: Recursos Humanos

Función General:

- Coordinar las acciones necesarias para efectuar el registro correcto y oportuno de los movimientos del personal de la empacadora Dufer, mediante la captura de la información correspondiente en el sistema de nómina, procurando siempre el bienestar del personal.

Responsabilidades/Funciones:

- Elaborar el plan de trabajo de la unidad
- Elaborar y actualizar los instrumentos administrativos de recursos humanos.
- Elaborar normas y políticas con relación al reclutamiento y selección de personal de la empacadora Dufer.
- Verificar el cumplimiento del proceso de reclutamiento y contratación de personal.
- Tener al día las carpetas y ordenarlas del personal
- Supervisar la correcta distribución del personal de la empresa.
- Realizar informes relacionados con permisos médicos o por calamidades.
- Planificador, metódico, ordenado
- Liderazgo, toma de decisiones y motivación.
- Facilidad en la exposición de ideas en forma verbal y escrita
- Excelentes relaciones interpersonales
- Eficiente administración del tiempo
- Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo
- Llevar al día el rol de pagos y las provisiones de Beneficios Sociales

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- Utilitarios de Office
- Crear una sana convivencia en la empacadora Dufer Cía. Ltda.
- Estar al pendiente del desempeño de los trabajadores para reconocimiento por buen trabajador.



Lo mejor en productos de calidad

- Actualizar la nómina del personal.

**Manual de funciones
DESCRIPCION DE CARGOS**

Nombre del Puesto: Asistente administrativo de Departamento de Contabilidad

Departamento: Departamento de Contabilidad

Función General:

- Auxiliar al contador general y al auxiliar de contabilidad en trabajos contables

Responsabilidades/Funciones:

- Llevar a diario el libro de ventas
- Llevar al día el libro de las planillas
- Elaborar y pagar cheques para pagos de proveedores
- Tabulación mensual de las ventas de todos los servicios que se prestan
- No tener compromiso de horario
- Buena presentación
- Hacer retenciones
- Realizar declaraciones del SRI
- El libro mayor
- Hacer el Balance General de sueldos
- Llevar nominas

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- Utilitarios de Office
- Servicio al cliente
- Conocimiento en computación
- Conocimientos contables
- Buena presencia
- Tener buena relaciones con los trabajadores de la Empacadora Dufer Cía. Ltda.



Lo mejor en productos de calidad

Manual de funciones DESCRIPCION DE CARGOS

Nombre del Puesto: Asistente administrativo de Departamento de Exportación

Departamento: Departamento de Exportación

Función General:

- Elaborar un plan de ventas en el mercado internacional así como también de coordinar la exportación del producto y la logística que ello implica.

Responsabilidades/Funciones:

- Realizar estudios e investigaciones sobre la actividad exportadora
- Promocionar y difundir el producto en los mercados internacionales
- Buscar constantemente mercados internacionales para línea de productos.
- Conocer la competencia
- Realizar las negociaciones con las empresas proveedoras de servicios
- Buscar nuevas alternativas para dar un valor agregado al producto
- Elaborar los presupuestos de ventas
- Coordinar los embarques y envíos del producto
- Apoyar la implementación de planes estratégicos
- Presentar informes mensuales sobre las actividades realizadas
- Llevar el control de los contenedores
- Hacer embarques

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- Utilitarios de Office
- Actitud eficiente al cliente interno y externo
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Manejar inglés de alto nivel



Lo mejor en productos de calidad

Manual de funciones DESCRIPCION DE CARGOS

Nombre del Puesto: Asistente administrativo de Departamento de Control de Calidad

Departamento: Departamento de Control de Calidad

Función General:

- Elaborar informes escritos que se realicen por el círculo de calidad.

Responsabilidades/Funciones:

- Asistir a todas las reuniones del círculo de calidad.
- Dirigir las reuniones cuando fuera necesario
- Tomar nota de todos los puntos que se traten en las reuniones
- Identificar problemas en el lugar de trabajo y darnos a conocer
- Aportar ideas que contribuyan a la solución de los problemas identificados.
- Apoyo de la alta gerencia
- Participación voluntaria de los empleados
- Identificación de los problemas que tengan mayor relevancia sobre los cuales habrá de trabajarse.
- Dispone de los apoyos didácticos y logísticos para las tareas del círculo de calidad.
- Aplicar programas de capacitación continua a todo el personal para que tengan conocimientos y metodologías de trabajo homogéneos
- Seguimiento, control y evaluación de los adecuados apuntes de calidad.

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- Utilitarios de Office
- Buena escritura y ortografía
- Responsabilidad y compromiso con el grupo
- Ordenado y organizado



Lo mejor en productos de calidad

Manual de funciones DESCRIPCION DE CARGOS

Nombre del Puesto: Asistente administrativo de Departamento de Tesorería
Departamento: Departamento de Tesorería

Función General:

- Desarrollar las acciones relacionadas con la previsión, gestión, control y supervisión de los flujos de entradas y salidas de fondos.

Responsabilidades/Funciones:

- Recibir la transferencia corrientes provenientes del tesorero y administrar el uso de los fondos
- Recibir, revisar y tramitar las cuentas a proveedores en concepto de adquisición de materiales, bienes y servicios para su cancelación a través de los fondos de la empacadora o fondos especiales.
- Atender a los proveedores e informar sobre el estado de sus cuentas
- Mantener una adecuada rotación de los fondos rotativos
- Efectuar los pagos con cargo al fondo rotativo y de viáticos de acuerdo a la programación de caja establecida
- Llevar un control diario de los saldos de las cuentas bancarias que se manejan en la Dirección y Reportar los informe correspondientes
- Control los ingresos de Gestión y efectuar los depósitos diariamente
- Llevar un estricto control en el manejo de documentos, valores y fondos
- Mantener estricto control de las cuentas enviadas al tesorero.

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- Utilitarios de Office
- Vocación de servicio
- Orientación a resultados
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Adaptabilidad al cambio
- Responsabilidad y confiabilidad y integridad



Lo mejor en productos de calidad

3.6 Plan de acción

CUADRO N° 1 Plan de acción

Fases	Objetivo	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los jefes departamentales de los asistentes administrativos de la empacadora Dufer	Organización de la socialización. Reuniones con los jefes departamentales de la empacadora Dufer.	Humanos: Investigador Gerente Jefes departamentales Materiales: Impresiones Copias Papel bond Tecnológico Computador Infocus	Gerente de la empacadora Dufer	04 de enero del 2017
Planificación	Planificar la elaboración del manual de funciones para los asistentes administrativos	Análisis de los resultados Toma de decisiones Conclusión de la propuesta Presentación al gerente general de la empacadora Dufer	Humanos: Investigador Gerente Jefes departamentales Materiales: Impresiones Copias Papel bond Tecnológico Computador	Gerente de la empacadora Dufer	05 de enero 2017



Lo mejor en productos de calidad

			Infocus		
Ejecución	Ejecutar la elaboración del manual de funciones para los asistentes administrativos	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas	Humanos: Investigador Gerente Jefes departamentales Materiales: Impresiones Copias Papel bond Tecnológico Computador Infocus	Gerente de la empacadora Dufer	06-10 de enero del 2017
Evaluación	Evaluar la elaboración del manual de funciones para los asistentes administrativos	Capacitación a los jefes departamentales Elaboración de informes de desempeño Toma de correctivos oportunos	Humanos: Investigador Gerente Jefes departamentales Materiales: Impresiones Copias Papel bond Tecnológico Computador Infocus	Gerente de la empacadora Dufer	11 de enero del 2017

Elaborado por: Karla Parraga



Lo mejor en productos de calidad

CUADRO N° 2
Capacitaciones

Capacitaciones	Contenidos	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación
El asistente administrativo en el mejoramiento continuo	Elementos Perfil Calidad Dimensión Herramientas	Motivación Evaluación de procesos actuales Socialización de estándares de mejora continua Aplicación de herramientas de mejora continua	Humanos: Investigador Gerente Jefes departamentales Materiales: Impresiones Copias Papel bond Tecnológico Computador Infocus	Gerente de la empackadora Dufer	10 de enero del 2017	Aplicación de procesos de mejora continua. Jerarquización de lineamientos de calidad Aplicación de herramientas que provocan la mejora continua
Servicios	Herramientas Elementos del lugar de trabajo	Motivación Análisis de herramientas de servicios	Humanos: Investigador Gerente Jefes departamentales Materiales:	Gerente de la empackadora Dufer	11 de enero 2017	Jerarquización de herramientas de servicio Concienciación del rol que cumple en el



Lo mejor en productos de calidad

			Impresiones Copias Papel bond Tecnológico Computador Infocus			lugar de trabajo
Modelos conceptuales del desempeño laboral	Medición del desempeño laboral	Motivación Reestructuración del desempeño laboral de los asistentes administrativos Representación de la medición de desempeño laboral por parte de los jefes departamentales	Humanos: Investigador Gerente Jefes departamentales Materiales: Impresiones Copias Papel bond Tecnológico Computador Infocus	Gerente de la empacadora Dufer	12-13 de enero del 2017	Implementación de manual de funciones del desempeño de los asistentes administrativos Evaluación de desempeño laboral por parte de los jefes departamentales

Elaborado por: Karla Parraga



Lo mejor en productos de calidad

3.7 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

CUADRO N° 3

Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Preguntas básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Tomando en consideración que para una adecuada gestión administrativa se requiere el manejo de diferentes técnicas la evaluación de la presente propuesta es solicitada por: gerente de la Empacadora Dufer
¿Por qué evaluar?	Porque es importante medir el desempeño laboral de los asistentes administrativos que contribuyan al éxito profesional y empresarial
¿Para qué evaluar?	Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, del desarrollo cognoscitivo después de aplicar diversas formas para alcanzar la eficiencia y eficacia en el servicio de los jefes departamentales.
¿Con que criterios?	Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad de las normas de cortesía de la gestión secretarial.
¿Indicadores?	Objeto de la gestión administrativa Detectar deficiencia en los procesos administrativos Obtener información sobre errores, problemas y deficiencia en los servicios. Desarrollar la valoración crítica y creativa en la gestión administrativa Utilizar las tecnologías de la información y comunicación como soportes para interactuar, informarse y conocer distintas realidades.
¿Quién evalúa?	La evaluación es realizada por: El gerente Los jefes departamentales, La investigadora
¿Cuándo evaluar?	Evaluar durante los procesos Intelectual Comportamental Actitudinal
¿Con que evaluar?	Se evalúa: Mediante la gestión administrativa incluyendo las herramientas para gestionar, planificar, organizar, dirigir, controlar conocer cada una de las necesidades de los departamentos y las relaciones entre ellos. El fortalecimiento de las relaciones interpersonales englobando: buena presencia, educación y amabilidad además de la vocación.

Elaborado por: Karla Parraga

3.8 CONCLUSIONES

- La descripción y análisis de puestos es la plataforma que sirve de punto de arranque a varias actividades de la administración del personal.
- Es básica la orientación que el empleado debe recibir al integrarse a la Empacadora Dufer Cía. Ltda., ahí se especifican las características del puesto, y por lo tanto le harán saber que se espera de él y cuáles son los límites de su trabajo.
- Analizar cada detalle cada una de las funciones que se llevan a cabo en la Empacadora Dufer Cía. Ltda., el mismo que ayudo a la obtención de datos precisos, con los cuales se realizó el manual de Descripción de puestos.
- La Empacadora Dufer Cía. Ltda., no cuenta con ningún manual funciones, lo que tiene como consecuencia fallas en el desempeño de las tareas y pérdida de tiempo. De allí la necesidad de la elaboración del manual de funciones para los asistentes administrativos.

3.9 RECOMENDACIONES

- Aplicar el manual de descripción de puestos para todo el personal que labora en la Empacadora Dufer Cía. Ltda.
- Desarrollar un sistema de evaluación de desempeño tomando en cuenta parámetros como deberes, responsabilidades y otros aspectos que permitan evaluar al personal de manera objetiva.
- Actualizar por lo menos anualmente el manual de funciones, tomando en cuenta los cambios en los procedimientos administrativos y avances tecnológicos que experimenta la Empacadora Dufer Cía. Ltda., logrando de esta manera que el personal labore de forma precisa y correcta.
- Se sugiere a la Empacadora Dufer Cía. Ltda., tome en consideración la propuesta del manual de funciones y se mantenga una retroalimentación constante con todos los jefes departamentales y asistentes administrativas, teniendo una mente abierta a las propuestas de nuevas ideas, así como elaborar sistemas de recolección de información valiosa

que aporte a los asistentes administrativos para capturar el capital intelectual y se pueda tener acceso a ella cuando sea necesario.

3.10 Bibliografía

Academia Serrant. (s.f.). Recuperado el 14 de noviembre de 2016, de <http://www.serrant.edu/escueladecomercio-asistenteadministrativo.htm>

Adalberto, Z. (2006). *Planificación Estratégica, Presupuesto y Control de la Gestión Pública*. Caracas: TeXto C.A.

Asistente administrativo. (s.f.). Recuperado el 14 de noviembre de 2016, de http://www.ula.ve/personal/cargos_unicos/asistente_administrativo.htm

Cesar Bernal. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá - Colombia: Pearson Education.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid: McGraw-Hill.

Constitución del Ecuador. (2008). Quito.

Herrera, E. (2002). *Administración Educativa*. Quito, Ecuador.

Idalberto Chiavenato. (2002). *Gestión del talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Colombia: McGraw.

Jackeline Becerra Reyes. (2005). *Perfil de la Secretaria Ejecutiva*. Perú: Don Bosco.

Jorge Díaz Moto, Doris Lilian. (1998). *Temas Diversos de utilidad para secretarías*. Lima - Perú: Libros técnicos.

Leidys Jacome Guerrero. (2012). *Desempeño de la Secretaria*. España: Madrid.

Londoño, M. C. (2005). *Guía para la secretaria ejecutiva. Manual de comunicación escrita y atención al cliente en la empresa*. Madrid: Fundación Confemetal.

Lourdes Munch . (2010). *Administración del Capital Humano*. México: Trillas.

María Antonieta Sevilla Quiroz. (2010). *Sugerencias para la secretaria eficaz* (Segunda Edición ed.). España: Ramón Sopena S.A.

María de Jesús, Pablo González. (2006). *Selección de personal*. España: Ideas Propias.

Mario Freire Rendon. (2003). *Manual de Evaluación de Proyectos*. Guayaquil - Ecuador: Poligráfica C.A.

Mora Vanegas, C. (2007). *Conceptos y herramientas de administración*. Caracas, Venezuela.

- Mussi, N. (2014). *Manual para una Secretaria Ejecutiva*. España: Natalia Mussi.
- Nicolás Fernández Losa. (2000). *Dirección de equipos de trabajo en las organizaciones*. Madrid.
- Nisleidys Flores Carmona. (2005). *Secretaria Ejecutiva en el nuevo milenio*. La Habana: Ediciones Unión.
- Perez Porto, J., & Gardey, A. (s.f.). *definición de asistente administrativo*. (D. d. Administrativo, Editor) Recuperado el 14 de noviembre de 2016, de <http://definicion.de/administrativo/>
- Rada Javier Flores Garcia. (1992). *El comportamiento humano de las organizaciones*. Perú: Universidad el Pacífico.
- Stephen P., R. (2005). *Fundamentos de administracion: conceptos esenciales y aplicacion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Stephen R., C. (2013). *liderazgo centrado en principios*. Ibérica: Paidós Iberica S.A.
- Summers, D. (2006). *Administracion de la calidad*. España: Pearson Education.

3.11 Anexos

ANEXOS N° 1 Entrevista a los propietarios de la Empacadora Dufer



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y
SECRETARIADO EJECUTIVO LICENCIATURA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO

Entrevista dirigida a los propietarios de la empacadora Dufer

OBJETIVO: Investigar sobre las necesidades de implementar el Diseño de una guía de apoyo que permita mejorar el desempeño profesional de los asistentes administrativos de la empacadora Dufer con la finalidad de obtener información relevante, el cual será utilizado con absoluta privacidad. Le agradezco brindarme su tiempo y responder las siguientes preguntas con la seriedad que el caso lo amerita.

1. ¿Nombre de la empacadora?

2. ¿Cuál fue la finalidad de crear la empacadora?

3. ¿La empacadora se encuentra legalmente constituida como se debe?

4. ¿Considera importante que una empresa tenga una misión y visión?

5. ¿Según su criterio toma en cuenta la preparación académica de los asistentes?

6. ¿De acuerdo a su criterio considera que se asignan las funciones de manera equitativa?

7. ¿Según su criterio tienen experiencia los asistentes en el área que desempeñan actualmente?

8. ¿Considera usted que los asistentes se sienten comprometidos con la Empacadora Dufer Cía. Ltda.?

9. ¿Cree usted que se deba aplicar un presupuesto para cursos de actualización para las secretarias?

10. ¿De acuerdo a su criterio le gustaría contar con una guía de apoyo que clarifique y normen las funciones de los asistentes de Dufer?

11. ¿Cuenta con una guía de apoyo para la gestión administrativa de los asistentes de Dufer?

12. ¿Piensa que el disponer de una guía de apoyo para los asistentes le permitirá facilitar la coordinación de actividades?

ANEXOS N° 2 Encuesta a jefes departamentales de la Empacadora Dufer



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y
SECRETARIADO EJECUTIVO LICENCIATURA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO

**Encuesta dirigida a jefes departamentales de la
empacadora Dufer**

OBJETIVO: Investigar sobre las necesidades de implementar el Diseño de una guía de apoyo que permita mejorar el desempeño profesional de los asistentes administrativos de la empacadora Dufer con la finalidad de obtener información relevante, el cual será utilizado con absoluta privacidad. Le agradezco brindarme su tiempo y responder las siguientes preguntas con la seriedad que el caso lo amerita.

Preguntas de identificación:

Nombre: _____ Función: _____

Preguntas de investigación:

Marque con una "X" la opción más principal para usted

1. ¿El asistente desempeña eficientemente su trabajo?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

2. ¿Las tareas administrativas son gestionadas por el asistente?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

3. ¿Muestra una actitud positiva frente al trabajo que se debe realizar?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

4. ¿La atención del asistente al personal de la empacadora Dufer es el adecuado?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

5. ¿Muestra formas de comportamiento inadecuadas en circunstancias difíciles?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

6. ¿La evaluación que realiza a su asistente es en base a resultados?

Si	
No	

7. ¿Ha participado el asistente en los procesos de planificación corporativo?

Si	
No	

8. ¿Se ha definido la misión y los objetivos de la empresa?

Si	
No	

9. ¿Cree usted que los asistentes se sienten comprometidos con la empaedora Dufer?

Si	
No	

10. ¿Se aplica un presupuesto para cursos de actualización para los asistentes?

Si	
No	

11. ¿Le gustaría contar con una guía que clarifique y norme las funciones de los asistentes?

De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	

12. ¿Sería adecuado contar con principios que regulen la asignación de puestos?

Si	
No	

13. ¿Está de acuerdo que en la guía de funciones se fijen políticas para la asignación de puestos?

Si	
No	

14. ¿Cree usted que una guía de funciones ayudaría a evitar las injusticias laborales?

Si	
No	

15. ¿Está de acuerdo que la asignación técnica y profesional de funciones mediante una guía mejorara el desempeño laboral?

De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	

ANEXOS N° 3 Encuesta a Asistentes Administrativos de la Empacadora
Dufer

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI



FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y
SECRETARIADO EJECUTIVO LICENCIATURA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO

**Encuesta dirigida a los asistentes Administrativos de la empacadora
Dufer**

OBJETIVO: Investigar sobre las necesidades de implementar el Diseño de una guía de apoyo que permita mejorar el desempeño profesional de los asistentes administrativos de la empacadora Dufer con la finalidad de obtener información relevante, el cual será utilizado con absoluta privacidad. Le agradezco brindarme su tiempo y responder las siguientes preguntas con la seriedad que el caso lo amerita.

Preguntas de identificación:

	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>				Sexo:
Edad:	23-34	<input type="checkbox"/>	35-44	<input type="checkbox"/>	45-	en	<input type="checkbox"/>	
					adelante			

Preguntas de investigación:

Marque con una "X" la opción más principal para usted

1. Instrucción educativa

Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Superior	<input type="checkbox"/>

2. ¿Sus tareas las realiza con responsabilidad en el manejo de documento?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

3. ¿Toman en cuenta su preparación académica para asignarle sus funciones?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4. ¿Se fijan en su capacitación para asignarle su puesto?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

5. ¿Se aplica un presupuesto para cursos de actualización de conocimientos para los empleados?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

6. ¿Se toman en cuenta las competencias de su carrera profesional para asignarle sus funciones?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

7. ¿Tiene experiencia en el área que desempeña actualmente?

Mucho	
Poco	
Nada	

8. ¿Cómo cree que sea el profesionalismo en su lugar de trabajo?

Importante	
Poco importante	
Sin importancia	

9. ¿Se siente motivada/o con las funciones asignadas a su cargo?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

10. ¿Al momento de realizar su trabajo lo realiza con interés?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

11. ¿Se siente comprometida (o) con la empresa Dufer para la cual usted trabaja?

Muy comprometida (o)	
Poco comprometida (o)	
No comprometida (o)	

12. ¿Le gustaría contar con una guía que clarifique y norme sus funciones?

Mucho	
Poco	
Nada	

13. ¿Sería adecuado contar con principios que regulen la asignación de puesto?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

14. ¿Está de acuerdo que en la guía de funciones se fijen políticas para la asignación de puestos?

De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	

15. ¿Cree usted que se asignan las funciones de una manera equitativa?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

16. ¿Cree usted que un manual de funciones ayudaría a evitar las injusticias laborales?

De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	

18. ¿Está de acuerdo que la asignación técnica y profesional de funciones mejorara su desempeño laboral?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

ANEXOS N° 4 Ficha de Observación



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y
SECRETARIADO EJECUTIVO LICENCIATURA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO**FICHA DE OBSERVACIÓN**

OBJETIVO: Investigar sobre las necesidades de implementar el Diseño de una guía de apoyo que permita mejorar el desempeño profesional de los asistentes administrativos de la empacadora Dufer con la finalidad de obtener información relevante, el cual será utilizado con absoluta privacidad. Le agradezco brindarme su tiempo y responder las siguientes preguntas con la seriedad que el caso lo amerita.

EMPRESA: EMPACADORA DUFER	PERSONAL: ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	
FICHA: N°	FECHA:	
RESPONSABLE:	SI	NO
Su vestimenta es acorde con el ambiente laboral		
Llega puntualmente al trabajo		
Verifica la disponibilidad suficiente del material que requiere antes de iniciar la jornada		
Respeto la llegada de las personas para atenderlas		
Aplica las normas de cortesía en la atención a los usuarios		
Le presta atención al cliente dirigiéndole la mirada		
Pierde el control de su temperamento con facilidad		
Utiliza los instrumentos de planificación para ejecutar su trabajo		
El personal administrativo y de servicios ha participado en capacitaciones externas		
Se ejecuta el proceso de evaluación del desempeño		

Elaborado por: Karla Parraga