



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y EL CONSTANTE  
MEJORAMIENTO ÉTICO, GLOBAL Y TECNOLÓGICO, CON LA  
FINALIDAD DE ALCANZAR LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL

SACA VILLACRES ALAN MARIO  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y EL CONSTANTE  
MEJORAMIENTO ÉTICO, GLOBAL Y TECNOLÓGICO, CON LA  
FINALIDAD DE ALCANZAR LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL

SACA VILLACRES ALAN MARIO  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y EL CONSTANTE MEJORAMIENTO  
ÉTICO, GLOBAL Y TECNOLÓGICO, CON LA FINALIDAD DE ALCANZAR LA  
INNOVACIÓN EMPRESARIAL

SACA VILLACRES ALAN MARIO  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GRANDA BOHORQUEZ JAIME PORFIRIO

MACHALA, 03 DE JULIO DE 2018

MACHALA  
03 de julio de 2018

**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Evolución de la Administración y el constante mejoramiento ético, global y tecnológico, con la finalidad de alcanzar la innovación empresarial, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

GRANDA BOHORQUEZ JAIME PORFIRIO

0701048662

TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

JAYA PINEDA IDDAR IVAN

0702599861

ESPECIALISTA 2



---

PARRA OCHOA EUDORO BENITO

0701063406

ESPECIALISTA 3

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** ALAN MARIO SACA VILLACRES 1.docx (D40267857)  
**Submitted:** 6/19/2018 11:17:00 PM  
**Submitted By:** asaca\_est@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, SACA VILLACRES ALAN MARIO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Evolución de la Administración y el constante mejoramiento ético, global y tecnológico, con la finalidad de alcanzar la innovación empresarial, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

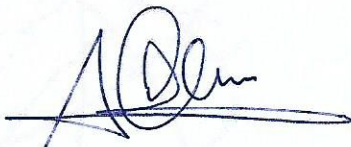
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 03 de julio de 2018



SACA VILLACRES ALAN MARIO  
0706595857

## **DEDICATORIA**

Quisiera dedicar este trabajo a mis padres, ya que es gracias a ellos, su apoyo, paciencia y cariño, que he podido terminar con éxito la carrera de administración de empresas, por lo tanto, este pequeño triunfo es por y para ustedes.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer primero al apoyo incondicional que me han brindado mis padres, a los docentes de la Universidad Técnica de Machala que me han compartido conmigo sus conocimientos en este proceso educativo y al ingeniero Jaime Granda que ha sido un guía en el proceso de elaboración de esta investigación.



## RESUMEN

Al ser notable el progreso que ha tenido el ámbito tecnológico y la forma de administrar empresas a escala global mediante una revolución del pensamiento y direccionamiento de los empresarios. Se ha realizado esta investigación para determinar el nivel de innovación y la adaptabilidad a la evolución en su ámbito administrativo y tecnológico de la empresa del sector servicios Emarket dedicada al diseño de logos y afiches publicitarios, ubicada en la ciudad de Machala. Para el desarrollo metodológico, se elaboró y aplicó una entrevista al gerente de la empresa, así mismo se hizo con los trabajadores, también se diseñó una encuesta con un banco de preguntas hacia los clientes con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos demuestran que la hipótesis planteada es aceptada al realizar esta investigación. El avance tecnológico y el constante cambio del entorno y del mercado obliga a las empresas a mejorar continuamente buscando alcanzar la innovación que se vea reflejada en una ventaja competitiva.

**Palabras claves:** Innovación, tecnología, empresa, administración, servicio.

## ABSTRACT

To the remarkable being the progress that has had the technological scope and the form to administer companies to global scale by means of a revolution of the thought and direction of the industrialists. This research has been carried out to determine the level of innovation and adaptability to the evolution in its administrative and technological scope of the Emarket service sector company dedicated to the design of advertising logos and posters, located in the city of Machala. For the methodological development, an interview was elaborated and applied to the manager of the company, likewise it was done with the workers, a survey was also designed with a bank of questions to the clients in order to know the level of satisfaction. The results obtained show that the proposed hypothesis is accepted when carrying out this investigation. The technological advance and the constant change of the environment and the market forces companies to continually improve in order to achieve innovation that is reflected in a competitive advantage.

**Keywords:** Innovation, technology, company, administration, service.

## ÍNDICE GENERAL

### CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b> .....	II
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	III
<b>RESUMEN</b> .....	IV
<b>ABSTRACT</b> .....	IV
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	V
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>DESARROLLO</b> .....	7
<b>METODOLOGÍA</b> .....	11
<b>CONCLUSIONES</b> .....	15
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	16
<b>Bibliografía</b> .....	17
<b>ANEXOS</b> .....	19
<b>Anexo 1. MODELO DE ENTREVISTA PARA EL GERENTE</b> .....	19
<b>Anexo 2. MODELO DE ENTREVISTA PARA LOS TRABAJADORES</b> .....	20
<b>Anexo 3. MODELO DE ENCUESTA</b> .....	21
<b>Anexo 4. TABULACIONES</b> .....	23

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años el concepto de administración, ha ido evolucionando en las organizaciones, las mismas que han buscado adaptarse al mundo que está en constante cambio e intentar ir a la par con su competencia, han sido notables estos cambios que han existido en las últimas décadas, así como también en la forma de administrar, que se ha revolucionado. El gerente de hoy en día no debe ser solo un jefe, debe ser un líder, el recurso más importante de una empresa dejó de ser las grandes maquinarias a pasar a ser el talento humano por lo que ha surgido el término ética empresarial, tal y como lo señala Angulo (2016): “en el mundo en que estamos viviendo las empresas son poco o nada sin las personas ya que es gracias a ellas que le proporcionan vida, genio y figura” (p.6).

El desarrollo y avance tecnológico ha tenido un rol importante para el mundo de los negocios a tal punto que las empresas han sacado provecho. La implementación y el uso de las tecnologías de información así como del comercio electrónico ha significado un beneficio para las organizaciones ya que les permite obtener eficacia en sus procesos y operaciones al igual que una reducción en sus costos (Jones, 2016). Por lo que han surgido muchas empresas al inventarse nuevas modalidades de vender bienes o servicios

A nivel mundial las empresas que ofrecen servicios han ido acrecentando últimamente, gran parte de esto se lo deben al desarrollo tecnológico a tal punto que en la actualidad existen tiendas virtuales que ofrecen miles de servicios que buscan cubrir alguna necesidad, en donde se mueven grandes cantidades de dinero. En el Ecuador existen empresas de dicho sector que están en constante lucha por permanecer en el mercado, las mismas que están buscando la manera de cómo adaptarse a esta gran evolución que ha tenido el mundo en las últimas décadas.

Para el desarrollo de la investigación se toma como referencia a la empresa Emarket de la ciudad de Machala cuyo objeto social es brindar servicios de Mercadotecnia tales como la creación de afiches publicitarios, diseño de logos, diseño de presentación, entre otros; la finalidad del presente trabajo es determinar el nivel de innovación que tiene la empresa Emarket y su adaptabilidad de la misma al entorno cambiante y evolución en el ámbito administrativo y tecnológico. Para el desarrollo de la investigación Se ha determinado la

metodología más idónea, la cual es la descriptiva cualitativa, cuya finalidad es obtener los resultados requeridos. La técnica utilizada es la entrevista y encuesta a clientes y trabajadores de la empresa.

Por lo que este informe se ha dividido en tres secciones: encontrando primeramente el marco teórico que abarca conceptos referentes al tema, en la siguiente sección la metodología que se aplicó para el desarrollo de la investigación con su respectiva información obtenida y por último las conclusiones, que contienen los resultados finales. A continuación, se presentan los contenidos previamente mencionados.

## **DESARROLLO**

Una empresa es una entidad que utiliza los recursos para producir o vender un bien sea este tangible o intangible, con la finalidad de obtener a cambio de este una retribución económica. Con el paso de los años se han presentado cambios notables a nivel global y por supuesto, en el ámbito empresarial. El mundo de los negocios ha revolucionado en las últimas décadas, esto debido al avance y el desarrollo de la tecnología

### **Responsabilidad Social.**

Las empresas en la actualidad, son diferente a las de algunas décadas atrás, uno de los cambios más notables que han surgido, es la responsabilidad que tiene con la sociedad, son actos que se incorporan con la finalidad de tener un efecto positivo, para la sociedad y medio ambiente. La responsabilidad social empresarial, surge principalmente con las necesidades que tienen los clientes, además de las disposiciones y reglamentos de los gobiernos, también juega un papel importante, las diferentes estructuras que tienen los mercados (Castillo, 2015). Al preocuparse de la satisfacción de las necesidades de las personas y de la fidelidad que buscan obtener de los clientes, nace un compromiso, para con ellos y la sociedad.

### **La Innovación Empresarial.**

La innovación, es necesaria, para que una empresa sea competitiva en el mercado, éstas deben estar en un constante mejoramiento, ya que las exigencias de los demandantes, son cada vez más grandes (Solleiro & Hilda, 2017). Las personas en la actualidad, están buscando un producto o servicio de calidad, que satisfaga sus necesidades. Además, la competencia es

mucha, por lo que innovar se convirtió en un factor clave, pero a la vez complejo en el cual los altos mandos deben tomar una decisión acertada, para que la empresa y sus trabajadores se adapten al cambio. Innovar es sinónimo de mejorar, y se ha convertido en un requerimiento y necesidad para las empresas que buscan ir a la par con los avances que se van presentando a medida que avanza el tiempo.

### **El Pensamiento Contemporáneo.**

El desarrollo del pensamiento enfocado en que el ser humano es el activo más valioso para una empresa y la preocupación social surge luego de la segunda guerra mundial (Martínez, 2005). El trabajo en equipo, la confianza y participación del trabajador abrió paso al pensamiento administrativo actual, los cuales se basan en enfoques más complejos debido a la competencia, los constantes cambios en el mercado, procesos de innovación, entre otros. De esta manera y a medida del paso de los años, los trabajadores se han convertido en el recurso primordial de cualquier organización por lo que se busca un ambiente de trabajo idóneo y confortable para que puedan realizar sus actividades.

### **Clima Organizacional.**

Actualmente, se ha revolucionado el concepto de clima organizacional, que dejó de ser únicamente el ambiente o entorno que rodea a la empresa. Pasando a ser visto como una herramienta en el campo administrativo, que sirve como guía y ayuda, para que los altos mandos de la organización, realicen un buen proceso de toma de decisiones, buscando incrementar la productividad e implementar cambios, que resulten favorables al momento de ejecutarlos. (Segredo, 2013). Se busca obtener un mejor clima laboral, para los trabajadores, que sea de su agrado, ofreciéndoles principalmente comodidad y las herramientas necesarias, para que puedan desempeñar correctamente sus labores, ya que así se verá reflejado un aumento en la productividad.

### **Ética Empresarial.**

Por lo que aparece, el término de ética empresarial, según señala Calvo (2014): “Está relacionada con los valores, principios éticos, que tiene una empresa, su cultura organizacional y su razón de ser ante la sociedad” (p.203). La imagen que tiene una empresa es importante, para establecer su reputación, por lo que, en las organizaciones, han creado

una cultura con sus propios valores, que tienen el fin de regular el comportamiento de su personal, los cuales tienen que ser respetados, para que los clientes sientan su compromiso y se pueda incluso crear una fidelidad.

### **La Globalización.**

La globalización, que se puede definir, como el acercamiento de las diferentes naciones del mundo en el ámbito social, económico, que el desarrollo tecnológico hizo posible, por lo que nos encontramos ahora con una economía digital (Hidalgo, 2014). A través de las tecnologías de información, se han interconectado empresas de diferentes partes del mundo, gracias a internet, por lo que la mayoría ha optado por usarlas, los beneficios que trajeron consigo son muchos; facilitan la comunicación, crean nuevas plazas de trabajo, eliminan barreras geográficas, etc.

### **El Comercio Electrónico.**

Con el surgimiento de internet, apareció el comercio a través de este, al que se lo conoce como comercio electrónico, que permitió romper las fronteras y conectó a las empresas con usuarios de todo el mundo. La relación entre el ofertante y el demandante se hizo más directa al permitirle acceder desde la comodidad de su hogar y visualizar el precio, modelos, características, entre otras cosas del producto, bienes o servicios, que pretende comprar (Fernández F. , 2013). Por lo que millones de usuarios de las empresas, están colocando sus productos a esta interfaz virtual, para llegar a abarcar aún más mercado.

El comercio electrónico, abrió la posibilidad de que surgieran más empresas, que, sin la necesidad de tener una infraestructura, es decir un local propio, donde venden sus productos, puedan colocarlos únicamente en internet, que, mediante una interfaz de una página propia, las personas puedan elegir el producto, que estén buscando y adquirirlos mediante una tarjeta de débito o crédito.

### **La Publicidad Actual.**

Otro de los cambios, que han surgido en los últimos años, es el tema de la publicidad, los anuncios publicitarios también se han trasladados a internet, las empresas han optado por crear publicidad en las páginas web especialmente en las redes sociales, esperando alcanzar a más personas y llegar a tener más clientes. El avance de la tecnología y de internet están

obligando a las organizaciones a expandirse hacia los medios digitales, ya que si no lo hacen corren un riesgo de ser rebasadas por su competencia. (Fernández & Luz, 2016). Adaptarse a estos cambios y buscar la publicidad adecuada, para colocarla en la web es un gran desafío que tienen los directivos actuales, ya que de ello depende si obtienen más clientes y se incrementan las ventas.

### **El Gerente Actual.**

Hoy en día, las exigencias que las empresas tienen, para la persona encargada de tomar sus riendas, es decir, para el gerente, son muchas, un líder es lo que toda empresa busca una persona que tenga la capacidad de influir en sus trabajadores, que los lleve a la consecución de su objetivo (García, 2015). Tiene que tener muchas habilidades y aptitudes como ser innovador, tener capacidad de planeación, ser capaz de definir objetivos y enfocar a la empresa en el correcto camino, para la consecución de los mismos, entre otras. Él es el principal responsable de desarrollar el potencial de la empresa, por lo que es importante que la relación con los empleados sea buena, para esto la comunicación es indispensable.

### **El Factor Para la Innovación Empresarial.**

El factor clave, para la innovación empresarial, es la innovación al personal, ya que al potenciar sus conocimientos y habilidades se mejora la capacidad de innovación en la empresa, el talento humano pasó a ser la parte más importante. Para que una empresa se desarrolle es importante, que los trabajadores se relacionen muy bien con las herramientas de trabajo que necesita tales como, las tecnologías de información y comunicación, las maquinarias, los sistemas, tecnologías, etc. (Mejía, Bravo, & Montoya, 2013). El buen manejo de estas herramientas se verá reflejado en el nivel de productividad, por lo que deben estar en una capacitación constante, para ir a la par con el constante cambio y evolución de las mismas.

Una vez que el personal, se encuentre con un nivel de capacidades óptimas, habrá adquirido nuevas habilidades, que los llevaran a aportar con el desarrollo de nuevas ideas, nuevos proyectos, nuevas formas de manejar los recursos y administrar la empresa (Álvarez & Bernal, 2017). De ahí parte el desarrollo de la innovación, ya que el talento humano es un factor determinante, que estimula e impulsa los demás factores de la empresa, además de

representar una ventaja competitiva, que es de vital importancia si tomamos en cuenta la inmensa competencia que existe en el mercado.

Para enfocarnos, ingresaremos al tema de las empresas del sector de servicios, como ya sabemos éstas ofertan un bien intangible, como lo señalan Pedraza, Bernal, Lavín, & Lavín (2015): “A las empresas de este sector no les basta con solo adquirir la última tecnología, sino que también deben considerar la calidad de su servicio, que brindan a sus clientes si quieren permanecer vigentes en el mercado (p.77).

En este caso, se realizó un estudio de la empresa de servicios Emarket de la ciudad de Machala provincia de El Oro, Ecuador. Ésta como se lo menciono previamente se dedica a ofertar servicios de marketing, El mercado meta de ésta, son los negocios que requieren aumentar el alcance de su clientela por medio de la publicidad.

Por lo que se ha planteado la siguiente hipótesis; la empresa Emarket está en una constante innovación, adaptándose a la evolución tecnológica mediante el mejoramiento continuo de sus procesos. Dicha hipótesis será confirmada o negada posteriormente mediante los resultados que arroje la investigación al aplicar la metodología descriptiva cualitativa con sus respectivas técnicas, es decir con las entrevistas y encuesta dirigidas a los trabajadores y clientes.

## **METODOLOGÍA**

Para empezar con el análisis de la organización, es necesario analizar al gerente, el ingeniero Douglas Cárdenas, se aplicó una entrevista con una serie de preguntas determinadas a obtener una veraz información del estado actual de la empresa Emarket. (Ver anexo1.), luego es necesario obtener información de los trabajadores, por lo que también se diseñó una entrevista dirigidos a estos (Ver anexo 2.), una vez analizada estas 2 partes, se procede a realizar una encuesta a los 15 clientes, que son considerados como clientes fieles de la organización (Ver anexo 3.)

Luego de obtener los resultados de la entrevista realizada al gerente (Ver anexo1.), se ha determinado que la empresa se encuentra enfocada en lo que es y en lo que quiere llegar a ser, es decir que cuenta con una misión y visión, la cultura organizacional es primordial, ya que es la base de lo que la empresa espera conseguir de lo que quiere alcanzar en x años



(Segredo, 2013), siendo así cumple con un direccionamiento, mismo que sus miembros conocen y por lo tanto siguen.

Como ya conocemos, el factor clave para la innovación en una empresa es el ser humano, por este motivo el personal se encuentra en un continuo proceso de capacitación, es decir está adaptándose a los cambios que se presentan con el día a día, como el personal trabaja con software que siempre se va actualizando es indispensable ir aprendiendo siempre el manejo de las novedades que se implementan, buscando una eficiencia para que realicen y brinden un servicio de calidad. Pero además de la capacitación es necesaria una motivación que lleve al trabajador a esforzarse y sentir que los altos mandos se preocupan y recompensan su trabajo. Y aquí es donde aparece el incentivo económico que reciben cuando cumplen con eficacia y eficiencia. El gerente supo manifestar que no se capacita desde hace algún tiempo atrás, pero los conocimientos empíricos que ha tenido en estos años ha servido para mantener a flote a la empresa.

Ahora es importante conocer si se encuentran a la par con la tecnología, y las herramientas que se utilizan, es aquí en donde aparecen las TIC'S, la empresa ha adoptado estas herramientas desde su inicio, ya que por medio del software de programas de diseño como Photoshop, Illustrator, AutoCAD, entre otros, es por donde realizan su trabajo, uno de las innovaciones que han implementado es la adopción de interfaces vía internet llamadas los mapas virtuales en donde contienen información de sus clientes, los cuales pueden estar en contacto con la empresa verificando el avance del diseño mediante borradores.

La empresa utiliza dos medios para transmitir anuncios publicitarios, el periódico y los anuncios vía internet, donde pretende llamar la atención de las personas siguen esa costumbre de adquirir periódicos para informarse y de los más actuales que navegan en la web específicamente en la red social Facebook, que es la red de mayor aceptación y la más preferida por los usuarios en la ciudad.

Ahora, es importante conocer la maquinaria con la que cuenta la empresa, necesaria para realizar sus actividades, la calidad del servicio que ofrecen depende de si se encuentra en buen estado, por lo que se le realiza mantenimiento dos veces al año y si esta llegara, por algún motivo a averiarse procuran inmediatamente de solucionar el problema y arreglar el desperfecto. La maquinaria de una empresa es importante, ya que son las herramientas con

las que realizan sus operaciones, por tal motivo no hay que descuidarse y esperar hasta que se sufran una avería para darles mantenimiento.

En cuanto a los cambios que se han implementado, se conoce que la empresa Emarket ha adquirido computadores de mayor procesador y velocidad, pero ¿Qué ha llevado al gerente a adquirirlos?, de nuevo entra el tema del desarrollo tecnológico, el nivel de complejidad del software de programas de diseño que exigen un computador con características avanzadas, además está el hecho de no dejarse superar por la competencia.

Una vez obtenida la información del alto mando de la empresa, también es necesario conocer la de los 4 trabajadores, por lo que se ha realizado una entrevista direccionada hacia ellos (Ver anexo 2.). Misma que sirve como herramienta para corroborar ciertos puntos de vista del gerente, determinar si cuentan con las herramientas necesarias y conocer si el clima organizacional de la empresa es el adecuado.

Después de ser aplicada la entrevista se ha determinado que los trabajadores cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus operaciones, como las sillas ergonómicas, computadores e inclusive cuentan con aire acondicionado que actualmente se ha vuelto una necesidad gracias al clima de la ciudad de Machala. También manifestaron que tienen una buena comunicación entre compañeros y el jefe.

Concordaron con el gerente en que están en constante capacitación en cuanto al manejo de software y que existen reconocimientos por hacer un buen trabajo además de las palabras que todo buen líder ofrece a sus colaboradores, como un bien hecho, felicidades, gran trabajo, que, según diferentes estudios del comportamiento humano, motivan a éste a sentirse comprometido con la empresa, que inclusive los llevan algunas veces a realizar actividades que no están en su contrato, por falta de personal o por algún exceso de pedidos, etc.

La búsqueda constante de calidad del servicio y la preocupación que la empresa tiene con sus clientes los ha llevado a conseguir una clientela fiel, que según señala el gerente son 15 las personas que adquieren regularmente sus servicios. Por lo que conocer su opinión es uno de los puntos clave para determinar el nivel de la calidad que ofrece la empresa y de satisfacción de sus clientes al recibir el servicio. Para ello se ha diseñado una encuesta de 9 preguntas dirigidas a ellos (Ver anexo 3.)

Al finalizar las encuestas se procedió a realizar la tabulación de los datos recopilados (Ver Anexo 4.) Para empezar, se pudo comprobar que casi un 47% de este grupo de clientes conoció a la empresa por medio de sus amigos o conocidos, es decir mediante recomendaciones que otros clientes hacen debido al buen del servicio, seguido de la publicidad vía internet. Tomando un similar porcentaje están los clientes que llevan entre 1 a tres años adquiriendo estos servicios.

Ahora, para determinar el nivel de calidad que tiene el servicio que brinda la empresa se diseñó la tercera pregunta de la encuesta, que mediante una escala del 1 al 10 representando éste el máximo nivel, se buscó conocer la opinión de la clientela y el porcentaje que le asignan en cuanto a la satisfacción que tienen al adquirir el servicio de la empresa, en la cual fueron 7 personas las que la calificaron con un 9 de 10 la calidad del servicio, también quedó en constancia la efectividad que tienen al cumplir completamente con las necesidades y requerimientos de sus clientes con un porcentaje de un 73%.

Quedó en evidencia que existe un buen trato por parte de la empresa hacia las personas y éstas expresaron con un porcentaje de un 73% que sus trabajadores están completamente capacitados para brindar el servicio. Y la mayor frecuencia con la que adquieren sus servicios es cada tres meses según el 33.33% de la clientela fiel a la empresa, aunque también cuentan con un porcentaje similar de 27% en ambos casos, de personas que adquieren mensualmente y cada cuatro meses. Se pudo conocer que el 60%, es decir 8 de los 15 clientes han recomendado a la empresa con algún conocido. Por lo que la publicidad de boca a boca es un punto fuerte.

Siendo así, y con los resultados obtenidos, quedó corroborada y afirmada la hipótesis previamente planteada, ya que se determinó que la empresa Emarket está en un proceso constante de innovación de sus trabajadores mediante las capacitaciones, de su tecnología mediante la incorporación de equipos tecnológicos actualizados, adaptándose así al medio cambiante que la rodea.

## CONCLUSIONES

Como lo demuestra la investigación, está claro que existe una adaptabilidad de la empresa a los constantes cambios del entorno, la empresa da prioridad a su recurso humano, el personal de la empresa se encuentra en constante capacitación adquiriendo conocimientos actualizados sobre su actividad, además de los incentivos económicos que reciben por su esfuerzo y desempeño, además de las palabras de motivación frecuentes, lo que los llevan a obtener un compromiso fuerte de los trabajadores con la empresa y se refleja en el buen nivel de productividad, esto se ve representado en la buena calidad del servicio que ofrecen por lo tanto obtienen una clientela fiel, los mismos que hacen publicidad, mediante recomendaciones. Cabe recalcar que el administrador es el que no ha recibido capacitaciones desde hace algunos años atrás a diferencia de sus trabajadores. La empresa cuenta con un espacio virtual en internet que se encuentra en Facebook, que es la red social más utilizada, manteniéndose en contacto con sus clientes, aunque se pudo evidenciar que el contenido que publican es poco.

El equipo y herramientas son una preocupación para la Emarket, por lo que adquieren las más modernas que les sea posible, tomando en cuenta el capital que tienen realizando una presupuestación y el beneficio de esa inversión en activos, entonces podemos decir que la tecnología interna que la empresa utiliza para realizar sus actividades diarias está actualizada, además de brindarles mantenimiento a las mismas cada cierto tiempo y cuando sea necesario, por lo tanto, se encuentran a la par con la tecnología, lo que les permite mejorar la velocidad y eficacia de sus procesos operacionales a de mas es representar una ventaja competitiva frente a otras empresas del mismo sector.

Los clientes, que son la base para que cualquier organización permanezca vigente, expresan su gusto por los servicios de la empresa, especialmente por el de mayor demanda, el cual es el diseño de afiches publicitarios, y la califican con un nivel de calidad muy buena, cumpliendo con lo que requieren al adquirir este servicio de publicidad, además de que cuentan con un buen precio a diferencia de la competencia. Eso nos lleva a comprobar que un personal capacitado, una maquinaria actualizada y la búsqueda de la calidad en los servicios ofertados a un precio razonable para las personas, generan a la empresa unos clientes satisfechos que volverán a adquirir y comprar constantemente.

## RECOMENDACIONES

Es importante que, además de los trabajadores, el gerente de la empresa esté en una constante capacitación para que adquiera nuevos conocimientos y aprenda estrategias renovadas que puedan ser aplicadas, ya que éste es el que está al mando de la organización. Existe presencia de la empresa en internet, pero sus publicaciones son mínimas, por lo que es necesario darles más actividad a las redes sociales para que aumente la interactividad de las personas que las siguen, mediante publicaciones de imágenes o videos sus servicios ofertados y realizar algún concurso vía web que ofrezca descuentos o un servicio gratis con la finalidad de aumentar fans en la página y por lo tanto posibles clientes.

La empresa debe estar en un mejoramiento continuo, es evidente que la calidad de su servicio es muy buena, pero con el pasar de los años las necesidades de los clientes pueden variar y ser aún más exigentes al momento de elegir, ya que si no innovan frecuentemente es probable que la competencia los supere, también es indispensable llevar un buen control y determinar el avance que ha tenido la empresa, así que es recomendable realizar una auditoría interna es uno de los puntos clave para determinar si existe algún proceso erróneo y establecer también sus correcciones.

En cuanto a la tecnología y maquinaria de la empresa, están en buen estado, pero a veces la frecuencia de uso excesivo hace que se deterioren a largo plazo, por lo que es necesario apagarlas cuando estas no se estén usando, al realizar esta acción es posible que puedan alargar la vida útil de estas, así se reducirán costos de reparación y mantenimiento, entonces contarán con un dinero que puede ser reinvertido posteriormente en el momento que sea requerido.

Para los clientes y usuarios del servicio de la empresa, es necesario implementar un sistema de sugerencias, ya sea en internet o un buzón dentro del local de la empresa, con esto ellos se expresarán y podrán ayudar a mejorar aún más el servicio, también realizar descuentos y promociones a las personas que adquieran frecuentemente el servicio es una de las estrategias que atraen y enganchan a la clientela, lo que se verá reflejado en la conservación y en un posible aumento del grupo llamado clientes fieles.

## Bibliografía

- Álvarez, E., & Bernal, C. (2017). Modelo de Innovación Abierta: Énfasis en el Potencial Humano. *Scielo*, 70. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642017000100007](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000100007)
- Angulo, L. N. (2016). Reflexiones administrativas. *Redalyc*, 6. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35646429004>
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Redalyc*, 203. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3230/323033019008.pdf>
- Castillo, R. (2015). La adaptación de la responsabilidad social de empresas multinacionales en México: Caso Generals Motors México. *Scielo*, 32. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225044440004>
- Fernández, B., & Luz, M. (2016). Industria publicitaria y publicidad digital en México. Cómo la perciben los expertos del sector. *Redalyc*, 298. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353749552013>
- Fernández, F. (2013). Sobre comercio electrónico en la Web 2.0 y 3.0. *Scielo*, 98. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992013000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992013000300009)
- García, M. (2015). Papel de los seguidores en el desarrollo de las teorías de liderazgo organizacional. *Redalyc*, 158. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4795/479547211007.pdf>
- Hidalgo, H. (2014). Globalización, lenguaje y capitalismo cognitivo. *Redalyc*, 87. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219040849006>
- Jones, C. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Scielo*, 3. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232016000100002&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232016000100002&lang=pt)
- Martínez, J. (2005). Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Redalyc*, 72. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf>
- Mejía, A., Bravo, M., & Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Redalyc*, 6. Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=360433593002>
- Pedraza, N., Bernal, I., Lavín, J., & Lavín, J. (2015). La madurez de los servicios TI. *Redalyc*, 77. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92217153011>

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Redalyc*, 388. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>

Solleiro, J., & Hilda, C. (2017). Las fundaciones produce, una innovación para la innovación. *Redalyc*, 5. Obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/141/14153918002/index.html>

## **ANEXOS**

### **Anexos 1. MODELO DE ENTREVISTA PARA EL GERENTE**

#### **Preguntas de la entrevista para el gerente.**

- ¿Existe una cultura organizacional?
- ¿Cuál es su servicio de mayor demanda?
- ¿Se realiza capacitación al personal?
- ¿Existen reconocimientos o incentivos para los trabajadores que realizan un buen trabajo?
- ¿La empresa ha adoptado las TIC'S para la realización de sus actividades?
- ¿La empresa se encuentran en internet?
- ¿Realizan anuncios publicitarios, en qué medio?
- ¿Se dan mantenimiento a las maquinarias?
- ¿Cambios que se han implementado en los últimos años?
- ¿Mantienen una clientela fiel?
- ¿Algunos aspectos donde se haya presentado innovación?



## **Anexo 2. MODELO DE ENTREVISTA PARA LOS TRABAJADORES**

### **Preguntas de la entrevista para los 4 trabajadores.**

- ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias?
- ¿Qué tal es la comunicación con sus compañeros y el gerente?
- ¿Domina el manejo la maquinaria de la empresa?
- ¿Existen reconocimientos o estímulos por hacer un buen trabajo?
- ¿Las actividades que realizan están de acuerdo con lo estipulado en su contrato?
- ¿Cómo calificaría Su experiencia y estadía en esta compañía?

### **Anexo 3. MODELO DE ENCUESTA**

#### **Preguntas de la encuesta para los clientes.**

##### **1. ¿Cómo conoció a la empresa Emarket?**

- Internet
- Televisión
- Periódico
- Radio
- Amigos, conocidos

##### **2. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa?**

- Menos de un mes
- De uno a tres meses
- De tres a seis meses
- De seis meses a 1 año
- De 1 a 3 años
- Más de 3 años

##### **3. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio?**

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

##### **4. ¿La empresa cumple con sus requerimientos y comprensión de sus necesidades?**

- Completamente
- Medianamente

- No cumplen

**5. ¿Cómo es el trato del personal a los usuarios?**

- Excelente

- Bueno

- Regular

- Malo

**6. ¿Considera que el personal está capacitado y es idóneo para realizar los servicios?**

- Si, están capacitados

- Medianamente capacitados

- No, creo que no están capacitado

**7. ¿Cada cuánto adquiere el servicio de la empresa Emarket?**

- Si

- Mensualmente

- Cada 2 meses

- Cada 3 meses

- De 4 meses a mas

**8. La entrega del servicio es:**

- Puntual

- Con un leve retraso

- Muy lejos de la fecha de entrega establecida

**9. ¿Ha recomendado el servicio de la empresa Emarket?**

- Si

- No

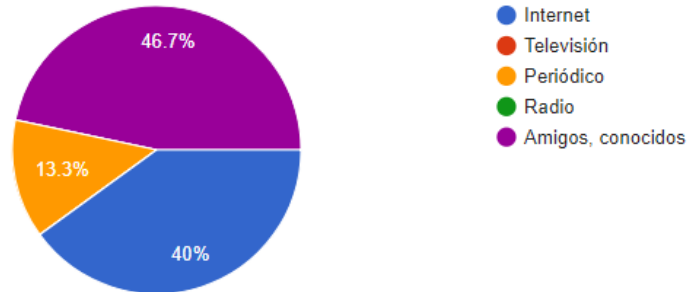
## Anexo 4. TABULACIONES

### Tabulación de la encuesta aplicada a los clientes.

#### Pregunta 1.

¿Cómo conoció a la empresa Emarket?

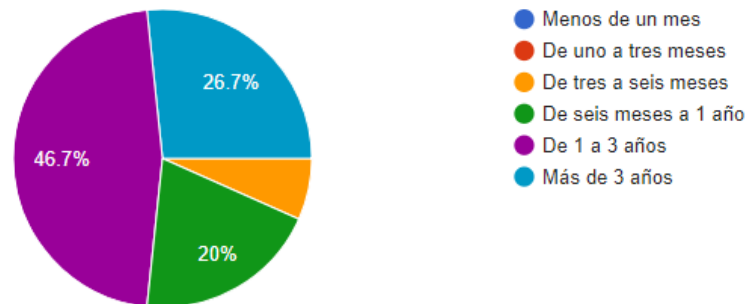
15 respuestas



#### Pregunta 2.

¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa?

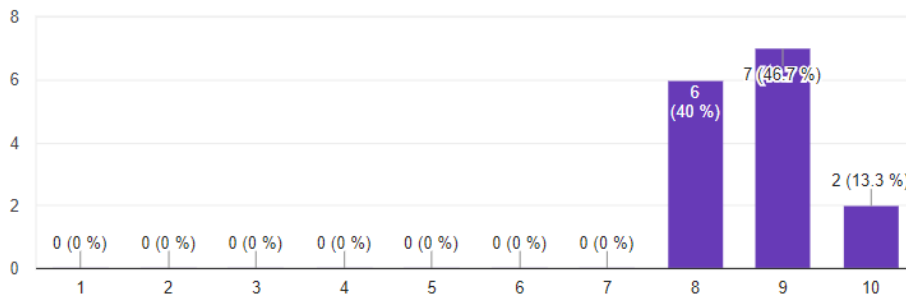
15 respuestas



### Pregunta 3.

¿Cómo calificaría la calidad del servicio?

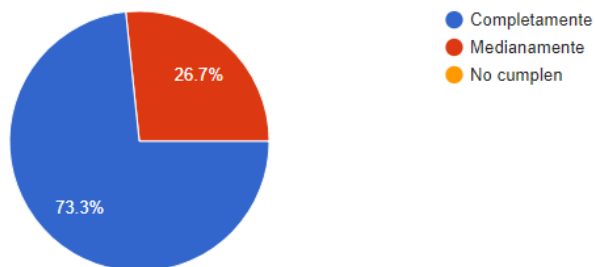
15 respuestas



### Pregunta 4.

¿La empresa cumple con sus requerimientos y comprensión de sus necesidades?

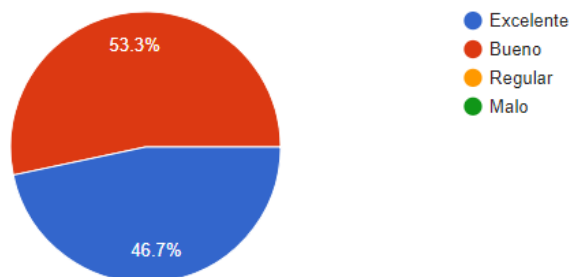
15 respuestas



### Pregunta 5.

¿Cómo es el trato del personal a los usuarios?

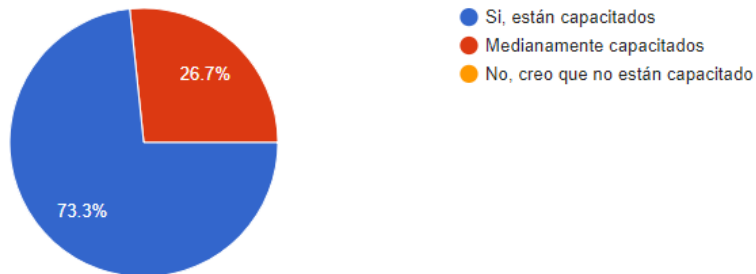
15 respuestas



### Pregunta 6.

¿Considera que el personal está capacitado y es idóneo para realizar los servicios?

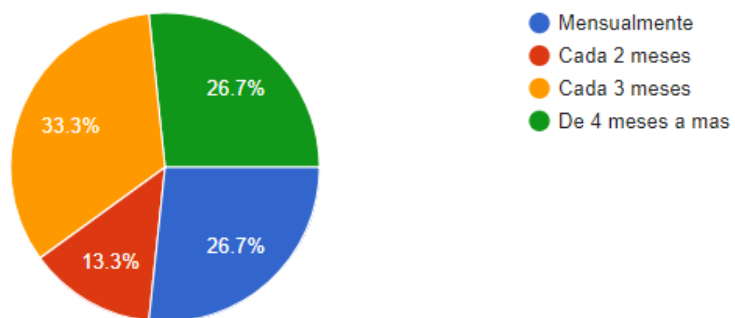
15 respuestas



### Pregunta 7.

¿Cada cuánto adquiere el servicio de la empresa Emarket?

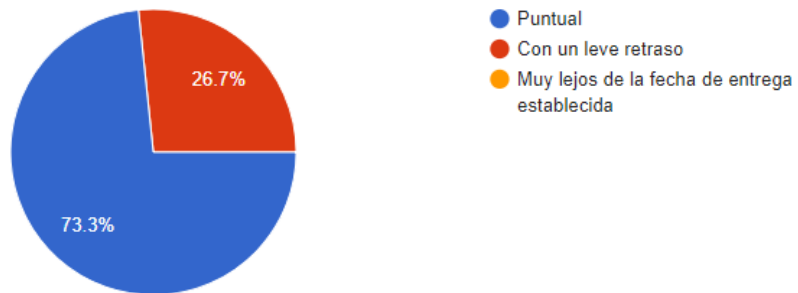
15 respuestas



### Pregunta 8.

La entrega del servicio es:

15 respuestas



### Pregunta 9.

¿Ha recomendado el servicio de la empresa Emarket?

15 respuestas

