

## **RESUMEN**

El presente proyecto se desarrolló tomando en cuenta la falta de información que existe acerca de las herramientas de gestión administrativa que se usan actualmente en la industria de la construcción de la zona urbana del Distrito Metropolitano de Quito. Luego de haber desarrollado el marco teórico se determinó cuáles son los factores determinantes que se debían investigar dentro del proyecto, en el cual se concluyó que la mayoría de las empresas constructoras no utilizan herramientas de gestión administrativa debido a que no son necesarias por el reducido tamaño de las empresas. Las empresas que sí utilizan herramientas de gestión administrativa en su mayoría usan el Balanced Score Card y la Gestión por Procesos, ya que dentro de sus operaciones el factor tiempo es el más importante. La mayoría de constructoras encuestadas son estables ya que cuentan con varios años de trayectoria dentro del mercado y un número considerable de empleados, lo cual nos ayudó a obtener información objetiva acerca del tema de investigación. Se determinó que los indicadores de gestión usados por las constructoras les ayudan al momento de medir el desempeño de sus trabajadores dentro de la empresa y quienes cumplían satisfactoriamente con los objetivos conseguían algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa.

### **Palabras claves:**

- GESTIÓN
- INDICADORES
- HERRAMIENTAS
- ADMINISTRACIÓN
- PROCESOS

## **ABSTRACT**

This project was developed taking into account the lack of information available about the administrative management tools currently used in the construction industry in the urban area of the Metropolitan District of Quito. Having developed the theoretical framework was determined what the determining factors should be investigated in the project, in which it was concluded that most construction companies do not use tools of administration because the small size are not necessary are companies. Companies that do use administrative tools mostly used the Balanced Scorecard and Process Management as its operations within the time factor is the most important. Most builders surveyed are stable since you have several years of experience in the market and a considerable number of employees, which helped to get objective information about the research topic. It was determined that the performance indicators used by construction help them when measuring the performance of their workers within the company and who met the objectives successfully getting some recognition by the company.

### **Keywords:**

- MANAGEMENT
- INDICATORS
- TOOLS
- ADMINISTRATION
- PROCESSES