



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO /A EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
POSICIONAMIENTO DE LA MICROEMPRESA “LAVADORA Y
LUBRICADORA VIRGEN DEL CISNE”, SAN PABLO DE ATENAS,
PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

AUTORES:

CAIZA BOLAÑOS JORDAN RAMIRO

LARA ALVARADO JEFFERSON FERNANDO

DIRECTOR(A)

DR. GARCÍA SALTOS MARLON
ALBERTO

PARES ACADÉMICOS

ING. ARGÜELLO PAZMIÑO ALEXANDRA
MARIBEL

ING. PAREDES CRUZ RENATO
ESTUARDO

**GUARANDA – ECUADOR
2023**

TEMA

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
POSICIONAMIENTO DE LA MICROEMPRESA “LAVADORA Y
LUBRICADORA VIRGEN DEL CISNE”, SAN PABLO DE ATENAS,
PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

La gratitud siempre a Dios por habernos mantenido con vida, salud y darnos esa sabiduría necesaria para poder culminar el presente trabajo de tesis previo a la obtención del título universitario.

A nuestros padres por el esfuerzo que nos brindan para poder salir adelante en nuestro camino estudiantil desde el primer semestre hasta el momento que será la culminación de nuestra carrera universitaria, por sus consejos, apoyo, amor y cariño que nos brindan día con día.

A todos nuestros familiares por su apoyo incondicional y estar presentes deseándonos el éxito en nuestra vida universitaria.

A los docentes por compartir sus conocimientos, anécdotas y enseñanzas, para el desarrollo de toda nuestra vida estudiantil y poder llegar a la meta que es poder culminar con éxito.

Jordan Ramiro Caiza Bolaños
Jefferson Fernando Lara Alvarado

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto de tesis en primer lugar a Dios por habernos dado vida, fortaleza, sabiduría, con el fin de guiarnos y mantenernos en pie durante toda nuestra etapa universitaria a pesar de todos los problemas y adversidades que se presentan día a día en el camino.

Este trabajo también se lo dedicamos a nuestros padres por habernos implementado valores y actitudes para ser las personas que hoy en día somos, todos nuestros logros se los debemos a ellos entre los que se incluye la carrera universitaria.

Por tal razón son las personas que nos formaron con reglas y libertades, pero al final de cuentas, nos motivaron constantemente para alcanzar toda meta que nosotros como personas somos capaces de alcanzar, lograr con esfuerzo y perseverancia.

Finalmente queremos dedicar este trabajo de investigación para culminar los estudios universitarios a todas las personas que nos apoyaron, y que de cierta manera contribuyeron en la correcta culminación, sobre todo ayudaron a que el trabajo se realice con total éxito.

Jordan Ramiro Caiza Bolaños
Jefferson Fernando Lara Alvarado

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS



CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL/ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. García Saltos Marlon Alberto e Ing. Argüello Pazmiño Alexandra Maribel, Ing. Paredes Cruz Renato Estuardo, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación **La Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”**, San Pablo de Atenas, Provincia Bolívar, año 2023. Desarrollado por los estudiantes **Caiza Bolaños Jordan Ramiro y Lara Alvarado Jefferson Fernando**.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, agosto del 2023



Ing. Argüello
Pazmiño Alexandra
Maribel
Par Académico



Dr. García Saltos
Marlon Alberto
Director



Ing. Paredes Cruz
Renato Estuardo
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR



UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR

BIBLIOTECA
GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Caiza Bolaños Jordan Ramiro y Lara Alvarado Jefferson Fernando portadores de la Cédula de Identidad No 1723976302 y 1724423767 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE LA MICROEMPRESA "LAVADORA Y LUBRICADORA VIRGEN DEL CISNE", SAN PABLO DE ATENAS, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023 modalidad Trabajo Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Jordan Ramiro Caiza Bolaños

Jordan Ramiro Caiza Bolaños

Firma

Jefferson Fernando Lara Alvarado

Jefferson Fernando Lara Alvarado

Firma

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------------|
| TEMA..... | i |
| AGRADECIMIENTO | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS | iv |
| DERECHOS DE AUTOR | v |
| ÍNDICE GENERAL..... | vi |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | x |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| LISTA DE ANEXOS..... | xiii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| RESUMEN..... | 3 |
| ABSTRACT | 4 |
| CAPÍTULO I..... | 5 |
| FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO..... | 5 |
| 1.1 Descripción del Problema..... | 5 |
| 1.2 Formulación del Problema | 7 |
| 1.3 Preguntas de Investigación | 7 |
| 1.4 Justificación..... | 7 |
| 1.4.1 Justificación de la investigación al Desarrollo Local, Empresas y territorios..... | 7 |
| 1.5 Objetivos: General y Específicos | 8 |
| 1.5.1 Objetivo General | 8 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 9 |
| 1.6 Variables (Operacionalización)..... | 9 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 2 | CAPÍTULO II..... | 10 |
| | MARCO TEÓRICO | 10 |
| 2.1 | Antecedentes (académicos y artículos de investigación) | 10 |
| 2.2 | Marco Científico..... | 12 |
| 2.2.1 | Gestión Administrativa. | 12 |
| 2.2.2 | Características de la Gestión Administrativa | 13 |
| 2.2.3 | Modelo de Gestión administrativa | 14 |
| 2.2.4 | Tipos de modelos de Gestión Administrativa | 14 |
| 2.2.5 | Procesos Administrativo | 18 |
| 2.2.6 | Funciones Administrativas..... | 19 |
| 2.3 | Marco Conceptual | 20 |
| 2.4 | Marco Legal..... | 25 |
| 2.5 | Marco Georeferencial..... | 33 |
| 3 | CAPÍTULO III..... | 34 |
| | METODOLOGÍA | 34 |
| 3.1 | Tipos de Investigación..... | 34 |
| 3.1.1 | Investigación Analítica..... | 34 |
| 3.1.2 | Investigación de campo..... | 34 |
| 3.1.3 | Investigación Bibliográfica | 34 |
| 3.2 | Enfoque de la investigación..... | 34 |
| 3.2.1 | Enfoque cualitativo | 35 |
| 3.2.2 | Enfoque cuantitativo | 35 |
| 3.3 | Métodos de Investigación..... | 35 |
| 3.3.1 | Método Descriptivo..... | 35 |
| 3.3.2 | Método Exploratorio | 35 |
| 3.4 | Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos | 36 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 3.4.1 | Encuesta | 36 |
| 3.4.2 | Entrevista..... | 36 |
| 3.5 | Universo, Población y Muestra | 36 |
| 3.5.1 | Universo | 36 |
| 3.5.2 | Población..... | 37 |
| 3.5.3 | Muestra..... | 37 |
| 3.6 | Procesamiento de la Información | 38 |
| 4 | CAPÍTULO IV..... | 39 |
| | RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 39 |
| 4.1 | Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados | 39 |
| 4.2 | Entrevista dirigida al gerente propietario de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”..... | 53 |
| 4.2.1 | Resultado de la entrevista al gerente propietario de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” | 56 |
| 4.3 | Entrevista dirigida a los trabajadores de la “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” | 57 |
| 4.3.1 | Resultado de la entrevista al trabajador de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” | 60 |
| 5 | CAPÍTULO V. | 61 |
| | PROPUESTA..... | 61 |
| 5.1 | Tema..... | 61 |
| 5.2 | Antecedentes de la propuesta | 61 |
| 5.3 | Justificación de la propuesta..... | 62 |
| 5.4 | Propuesta del modelo de Gestión Administrativa | 62 |
| 5.5 | Objetivos de la propuesta | 63 |
| 5.5.1 | Objetivo general..... | 63 |
| 5.5.2 | Objetivos específicos | 63 |

| | | |
|-----------------------------|--|------------|
| 5.6 | Desarrollo de la propuesta | 64 |
| 5.7 | Fases del modelo de Gestión Administración propuesto | 66 |
| 5.7.1 | Modelo del Objetivo Racional | 66 |
| 5.7.2 | Modelo del proceso interno..... | 77 |
| 5.7.3 | Modelo de relaciones humanas | 87 |
| 5.7.4 | Modelo de sistema abierto | 89 |
| CONCLUSIONES..... | | 97 |
| RECOMENDACIONES..... | | 98 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 99 |
| ANEXOS..... | | 102 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. <i>Matriz PESTEL Dimensión Política</i> | 66 |
| Cuadro 2. <i>Matriz PESTEL Dimensión Económica</i> | 67 |
| Cuadro 3. <i>Matriz PESTEL Dimensión Social</i> | 67 |
| Cuadro 4. <i>Matriz PESTEL Dimensión Tecnológica</i> | 68 |
| Cuadro 5. <i>Matriz PESTEL Dimensión Ecológica</i> | 68 |
| Cuadro 6. <i>Matriz PESTEL Dimensión Legal</i> | 69 |
| Cuadro 7. <i>Matriz FODA</i> | 72 |
| Cuadro 8. <i>Objetivos Empresariales</i> | 75 |
| Cuadro 9. <i>Objetivos, estrategias y metas de la microempresa</i> | 76 |
| Cuadro 10. <i>Manual de Funciones Gerente Propietario</i> | 80 |
| Cuadro 11. <i>Manual de Funciones Contador</i> | 81 |
| Cuadro 12. <i>Manual de Funciones Secretaria</i> | 82 |
| Cuadro 13. <i>Manual de Funciones Operador 1 y Operador 2</i> | 83 |
| Cuadro 14. <i>Manual de Funciones en Ventas</i> | 84 |
| Cuadro 15. <i>Ficha de evaluación de desempeño del personal</i> | 85 |
| Cuadro 16. <i>Indicadores de Control</i> | 86 |
| Cuadro 17. <i>Capacitaciones propuestas para cada área de la microempresa</i> | 88 |
| Cuadro 18. <i>Modelo de Gestión Administrativa abierto propuesto</i> | 91 |
| Cuadro 19. <i>Ejes Del Modelo De Gestión Administrativa Quinn</i> | 96 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Personal actual de la microempresa</i> | 37 |
| Tabla 2. <i>Clientes actuales de la microempresa</i> | 39 |
| Tabla 3. <i>Local que realiza su servicio de mantenimiento</i> | 40 |
| Tabla 4. <i>No utilización los servicios que presta la microempresa</i> | 41 |
| Tabla 5. <i>Frecuencia de utilización de los servicios de la microempresa</i> | 42 |
| Tabla 6. <i>Calificación de los servicios de la microempresa</i> | 43 |
| Tabla 7. <i>Precios de los servicios de la microempresa</i> | 44 |
| Tabla 8. <i>La atención prestada por el personal de la microempresa</i> | 45 |
| Tabla 9. <i>Organización para desarrollar las actividades en la microempresa</i> ... | 46 |
| Tabla 10. <i>Procesos de gestión que ejecuta la microempresa para los clientes</i> .. | 47 |
| Tabla 11. <i>Problemas cuando va a recibir los servicios de la microempresa</i> | 48 |
| Tabla 12. <i>Lugar de recepción y espera hasta recibir el servicio</i> | 49 |
| Tabla 13. <i>Organigrama estructural de la microempresa</i> | 50 |
| Tabla 14. <i>Medio publicitario de los servicios y promociones</i> | 51 |
| Tabla 15. <i>Recomendación de los servicios que ofrece la microempresa</i> | 52 |
| Tabla 16. <i>Matriz de Priorización PESTEL</i> | 70 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Ubicación actual de la microempresa</i> | 33 |
| Figura 2. <i>Clientes de la microempresa</i> | 39 |
| Figura 3. <i>Local de servicio que acude</i> | 40 |
| Figura 4. <i>No utilización de los servicios de la microempresa</i> | 41 |
| Figura 5. <i>Frecuencia de utilización los servicios</i> | 42 |
| Figura 6. <i>Servicios que presta la microempresa</i> | 43 |
| Figura 7. <i>Precios de los servicios de la microempresa</i> | 44 |
| Figura 8. <i>Atención prestada por el personal de la microempresa</i> | 45 |
| Figura 9. <i>Organización para desarrollar las actividades de la microempresa</i> .. | 46 |
| Figura 10. <i>Procesos de gestión que ejecuta la microempresa</i> | 47 |
| Figura 11. <i>Problemas cuando va a recibir los servicios de la microempresa</i> | 48 |
| Figura 12. <i>Lugar de recepción y espera hasta recibir el servicio</i> | 49 |
| Figura 13. <i>Exhibición de Organigrama estructural</i> | 50 |
| Figura 14. <i>Medio publicitario de la microempresa</i> | 51 |
| Figura 15. <i>Recomendación de los servicios de la microempresa</i> | 52 |
| Figura 16. <i>Proceso de planificación propuesto para la microempresa</i> | 65 |
| Figura 17. <i>Logotipo propuesto para la microempresa</i> | 77 |
| Figura 18. <i>Organigrama Estructural propuesto para microempresa</i> | 78 |
| Figura 19. <i>Organigrama Funcional propuesto para microempresa</i> | 79 |
| Figura 21. <i>Talento humano como apoyo a la Gestión Administrativa</i> | 87 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Cronograma tentativo (GANTT)..... | 102 |
| Anexo 2. Presupuesto..... | 103 |
| Anexo 3. Formato del cuestionario de la encuesta..... | 104 |
| Anexo 4. Formato del cuestionario de la entrevista al gerente propietario..... | 107 |
| Anexo 5. Formato del cuestionario de la entrevista a los trabajadores..... | 109 |
| Anexo 6. Fotografías de la visita al establecimiento, encuesta y entrevista | 111 |
| Anexo 7. Certificado de Aceptación por parte de la microempresa | 117 |
| Anexo 8. Certificado del Urkund | 118 |

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesis denominado **La Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”, San Pablo de Atenas, Provincia Bolívar, año 2023**, está enfocado en la administración del negocio, y como su modelo de gestión actual fomenta el posicionamiento en el sector del lavado y lubricado de vehículos, para ello se determina que, dentro de la microempresa no existe una correcta gestión de sus actividades, por lo tanto, se convierte en una barrera para desarrollar un óptimo posicionamiento dentro del mercado donde se está desarrollando sus actividades.

En el marco de este contexto se observa la necesidad de tratar de resolver este problema, haciendo una propuesta de mejora de la gestión administrativa del negocio, con la aportación de un modelo que ayude a garantizar y aumentar el posicionamiento de la microempresa frente a sus competidores en el sector.

La metodología que se establece para la realización del estudio es de campo, ya que se realiza a la visita al lugar para constatar cómo es el funcionamiento de toda la microempresa para la prestación del servicio, el espacio en el que se desarrollan las actividades, como es el trato entre trabajador- cliente y propietario-trabajador, por último, verificar si sus actividades están bien definidas con el fin de obtener buenos resultados para la microempresa.

Es por lo que el presente trabajo de investigación está estructurado por los siguientes capítulos: En el **Capítulo I** de la formulación general del proyecto se describe y se plantea el problema de investigación, es decir, se determina las preguntas de investigación y se justifica el estudio. Además, se plantea los objetivos tanto el general como los específicos y finalmente se detalla las variables (operacionalización) tanto variable dependiente, como independiente.

En el **Capítulo II** denominado marco teórico se expone los antecedentes académicos y de investigación; el marco científico con cada una de las bases teóricas en la que se fundamenta la investigación; el marco conceptual con cada uno

de los términos más sobresalientes y con relación al tema; el marco legal en el cual se ampara el estudio y el marco georeferencial en donde se aplicó la investigación.

En el **Capítulo III** correspondiente a la metodología se determina los tipos de investigación, el enfoque, métodos y las técnicas e instrumentos que sirvieron para la recopilación de datos además de establecer el universo, población y muestra, finalmente se indica el tipo de procesamiento de la información.

Dentro del **Capítulo IV** se realiza el análisis de los resultados previos que se obtuvieron de la recolección de información obtenidos de lo que la encuesta y entrevista, además aquí se dio la interpretación dando más claridad a los resultados obtenidos con esto se presenta una discusión que ayuda a resolver diferentes dudas que se dan durante la investigación.

Finalmente, en el **Capítulo V** se presenta la propuesta a la microempresa, que es la implementación de un modelo de gestión administrativa basado en el modelo de gestión Quinn, donde lo que se busca es que la microempresa pueda tener un mayor posicionamiento dentro del mercado y ante sus competidores.

RESUMEN

La Gestión Administrativa constituye en realizar correctamente las actividades dentro de una empresa, garantizando una mejor utilización de todos los recursos y con ello generar efectividad. Esta investigación tuvo como objetivo principal realizar el estudio de La Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”. La metodología para la realización del estudio es de campo, ya que se procedió a la visita del lugar para constatar el funcionamiento de toda la microempresa en términos administrativos y operacionales. Analizando los resultados a través de instrumentos de investigación como la encuesta y entrevista, se logró un diagnóstico real del establecimiento. Una vez determinado el estado real de la microempresa se procedió a tomar como referencia el modelo de Gestión Administrativa de Robert Quinn, el cual consta de tres ejes fundamentales que serán de gran ayuda durante la elaboración de la propuesta, este modelo facilitará el manejo de las actividades y estrategias que sirvió de apoyo y soporte al negocio logrando obtener un mayor posicionamiento dentro del mercado, a partir de esta investigación, se procedió con la elaboración de los cuatro enfoques del modelo de Gestión Administrativa de Robert Quinn, donde especifica cada una de las actividades que se debe realizar dentro del establecimiento, para mejorar e incrementar el posicionamiento, con la implementación de ventajas competitivas ante los competidores presentes. Una vez realizado el trabajo se tiene como principal objetivo el posicionamiento a través de la rentabilidad, sostenibilidad e imagen de la microempresa.

Palabras Claves. – *Efectividad, Gestión Administrativa, Posicionamiento, Ventaja Competitiva.*

ABSTRACT

Administrative Management is to correctly carry out the activities within a company, guaranteeing a better use of all resources and thereby generating effectiveness. The main objective of this research was to carry out the study of Administrative Management and its incidence in the positioning of the microenterprise "Virgen del Cisne Washing Machine and Lubricator". The methodology for carrying out the study is field, since the site was visited to verify the operation of the entire microenterprise in administrative and operational terms. Analyzing the results through research instruments such as the survey and interview, a real diagnosis of the establishment was achieved. Once the real state of the microenterprise was determined, the Robert Quinn Administrative Management model was taken as a reference, which consists of three fundamental axes that will be of great help during the preparation of the proposal, this model will facilitate the management of the activities and strategies that served as support and support to the business, achieving a greater positioning within the market, based on this investigation, we proceeded with the elaboration of the four approaches of the Robert Quinn Administrative Management model, where each of the specific activities that must be carried out within the establishment, to improve and increase the positioning, with the implementation of competitive advantages before the present competitors. Once the work is done, the main objective is positioning through profitability, sustainability, and image of the microenterprise.

Keywords. – *Effectiveness, Administrative Management, Positioning, Competitive Advantage.*

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

Determinar una adecuada administración en una organización, fomenta a contribuir elementos esenciales y fundamentales, con alusión al desarrollo, crecimiento y evolución empresarial, más aún, cuando en el entorno se ve fomentado la competencia, la calidad y la innovación tanto de procesos, servicios y estándares de calidad determinados netamente por el mercado al cual están destinados a involucrarse.

Las microempresas que se desarrollan en la actualidad a nivel global han fomentado de manera relevante su incidencia y participación en la economía de países que están en progreso, debido a que su participación dentro de las mismas genera, la dinamización, crecimiento e interés para ayudar al sistema económico, generar aumento y fuentes de empleo, adicional crear productos y servicios vanguardistas con el fin de ingresar dinero para la sostenibilidad de estos.

Debido a factores negativos como lo fue la pandemia, pérdida de empleos, etc. En el Ecuador se ha visto una evolución en el crecimiento de negocios, emprendimientos y adicional el desarrollo de microempresas, este tipo de negocios debido a sus comienzos empíricos se ven atravesados por problemas de carácter administrativo en sus actividades, procesos y manejo de modelos de gestión, lo que conlleva a tener diversas dificultades que se manifiesta en el desarrollo, productividad, rentabilidad y sobre todo la sostenibilidad de estos.

Los errores más habituales en este tipo de organización, corresponde a indebidos métodos de aplicación del proceso administrativo, dentro de la cual la planificación toma parte e influye directamente en la toma de decisiones, la organización recalca

el ordenamiento de los recursos para la consecución de objetivos, la dirección guía, motiva y coordina las actividades que se desarrollaran, por último, el control garantiza el buen accionar y consecución de objetivos en los plazos establecidos.

A nivel de la provincia los negocios básicamente se han establecido de manera empírica e informal, puesto que al no contar con capitales, infraestructuras y sobre todo una buena dirección administrativa los negocios no tienden a evolucionar, dentro del enfoque de estudio, la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” es una fiel prueba de trabajo duro, pero al no contar con un modelo gestión administrativa y al ser su negocio administrado de una manera muy tradicional e empírica, hace que su sostenibilidad y rentabilidad tienda a flaquear por temporadas y en ocasiones se generen aspectos negativos, afectando de esa manera a la imagen organizacional, haciendo que los clientes muchas de las veces no tengan la suficiente confianza.

Haciendo de base lo relacionado anteriormente, se procede a determinar la situación actual de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” de la parroquia San Pablo de Atenas, la cual inició sus operaciones en el año 2018, con sus debidos permisos de funcionamiento, pero que se constituye bajo un modelo de negocio con procesos y actividades de manera empírica e informal.

Esta microempresa dedicada a la prestación de servicios tales como: cambio de aceite (motor, caja, corona) de todo tipo de automotor Diesel o gasolina, lavado, pulverizado y encerado. Adicionalmente cuenta con un almacén de aceites, aditivos, filtros de aire, filtros de combustible, bujías, refrigerantes, limpiaparabrisas, baterías. A su vez presta los servicios de un mecánico eléctrico dentro de sus instalaciones.

Esta microempresa cuenta actualmente con cuatro colaboradores en total, los cuales están distribuidos en la área administrativa, ventas y productiva, a la organización le ha costado bastante posicionarse en el mercado interno de la parroquia, motivo por el cual, al seguir en constante crecimiento y expansión, busca tener un mayor control de sus actividades a través de una gestión administrativa.

Es así, que, al establecer las bases administrativas adecuadas, permiten a la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” una mejor preparación, diseño e implementación de objetivos a corto, mediano y largo plazo, incrementando sus posibilidades de expansión y posicionamiento frente a sus principales competidores.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo la Gestión Administrativa incide en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

1.3 Preguntas de Investigación

¿De qué manera ayudará el análisis y estudio teórico en la gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento?

¿Cuál es la situación actual en la que se encuentra la Gestión Administrativa de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” con respecto a su incidencia en el posicionamiento del mercado?

¿Qué elementos son importantes para que un modelo de Gestión Administrativa funcione acorde a las características de la “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación de la investigación al Desarrollo Local, Empresas y territorios.

Se justifica el desarrollo del presente proyecto, debido a que se puede contribuir con la Lavadora y Lubricadora “Virgen del Cisne”, en la búsqueda de una correcta Gestión Administrativa con la finalidad de tener una mayor iniciativa de posicionamiento de la microempresa, tomando en consideración los problemas que han afectado a la misma en el mercado donde se desenvuelve, siendo fundamental la implementación de una propuesta mediante la cual se busca ayudar a la microempresa a tener mayor conocimiento y mejorar su gestión administrativa, con

el fin de que así todos estos procesos ayudan a obtener mayor posicionamiento dentro del mercado en el que se desarrolla.

Dentro de todo mercado, es fundamental que las empresas independientemente del tamaño que presenten, apliquen correctas Gestiones Administrativas, siendo así que la microempresa pueda utilizar y aprovechar todos los recursos de manera eficiente y eficaz logrando tener un mayor posicionamiento, generando ventajas competitivas ante sus principales competidores.

Para esto, es relevante que las empresas o microempresas conozcan toda la materia acerca de lo que es la gestión administrativa, es por tal motivo que está desarrollando este tema de proyecto, el cual ayuda significativamente a la microempresa a solucionar todas estas falencias que posee, tratándose de eliminar y mejorar en todo proceso.

Las empresas que se dedican a la prestación servicios direccionados hacia el sector de los automóviles, tienen una considerable demanda, considerando que a lo largo del tiempo, la población opta por adquirir vehículos, ya sea para uso personal, privado o como medio de trabajo, por lo cual las lubricadoras y lavadoras centradas a estos vehículos, juegan un papel fundamental para el sector automovilístico, ya sea por el servicio o productos ofrecidos o por la atención brindada por parte de los responsables y empleados de los mismos, es por ello que se tiene que manejar una correcta gestión administrativa, con el uso adecuado de todos los recursos de manera eficiente y eficaz, para que genere mayor posicionamiento y rentabilidad dentro del mercado en el que se está desarrollando la microempresa.

1.5 Objetivos: General y Específicos

1.5.1 Objetivo General

Determinar como la Gestión Administrativa incide en el posicionamiento de la microempresa lavadora y lubricadora Virgen del Cisne, San Pablo de Atenas, Provincia Bolívar.

1.5.2 Objetivos específicos

- ❖ Analizar los referentes teóricos sobre los modelos de Gestión Administrativa, que apoyen en el posicionamiento de la microempresa lavadora y lubricadora Virgen del Cisne, San Pablo de Atenas, Provincia Bolívar.
- ❖ Identificar la situación actual de lavadora y lubricadora Virgen del Cisne sobre la Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento del mercado.
- ❖ Proponer un modelo de Gestión Administrativa acorde a las características propias de la microempresa, que permita un mayor posicionamiento en el mercado.

1.6 Variables (Operacionalización)

Variable dependiente: Gestión Administrativa

Variable independiente: Posicionamiento

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (académicos y artículos de investigación)

El objetivo de este proyecto investigativo es determinar cómo la Gestión Administrativa incide en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y lubricadora Virgen del Cisne” de la parroquia San Pablo de Atenas.

Para el desarrollo y sustento de la investigación se empieza primero por indagar en investigaciones ya realizadas, con el objetivo de obtener información relevante con el propósito de aclarar puntos importantes relacionados con el problema de estudio a realizarse. A continuación, se mencionan algunos proyectos investigativos ya desarrollados:

En el proyecto titulado “Diseño de una estructura administrativa y operativa para la lubricadora “AMC”, en el barrio del periodista año 2018.” Estudia el caso investigativo sobre la gestión administrativa de la Lubricado AMC ubicada en la ciudad de Guayaquil, aquí menciona sobre la importancia que tiene que las empresas de cualquier cualidad a contar con objetivos, misión y visión clara para poder alcanzar las metas empresariales propuestas, también destaca que la sociedad se beneficia más de las empresas constituidas de forma legal y con una estructura bien detallada que de aquellas que realizan sus labores solo de manera empírica por lo que se reflejó la importancia de contar con estrategias y técnicas organizacionales, debido a la globalización (Gina, 2018).

De igual manera se puede manifestar que también muchos de los problemas que se presentaron en la lubricadora AMC eran debido al empirismo con el cual se manejaba en su Gestión Administrativa lo cual había desencadenado en que esta tuviera un crecimiento muy deficiente dentro del mercado, una cartera de negocio pequeña y muchas fallas al momento de brindar el servicio, esto a causa de que no existían gestiones administrativas adecuadas para poder realizar su trabajo de una manera correcta. Otro factor fue la falta de capacitación constante en los trabajadores de la lubricadora ya con solo se manejan empíricamente y no con estrategias de planeación, ejecución dirección y control de todas las actividades que se desarrollan dentro de la lubricadora ACM (Gina, 2018).

En el caso práctico titulado “Gestión Administrativa de la lubricadora ZM del Cantón Jujan en el periodo 2022” previo a la obtención del título de Licenciada en Comercio, menciona que la Gestión Administrativa en una empresa es de fundamental importancia, debido a que esta ayuda como pilar esencial para la ejecución, control y potencialización de procesos, con el fin de cumplir las metas y objetivos planteados por cualquier empresa, adicional contribuir con la supervivencia, crecimiento de la misma, disminuyendo costos y fomentando el crecimiento, posicionamiento de toda empresa, ya sea grande, pequeña o microempresas que se encuentran dentro de cualquier mercado (Martínez, 2022).

Es fundamental indicar, que este trabajo investigativo se enfoca en la Gestión Administrativa que se realiza dentro de la lubricadora ZM, puesto que al momento de mejorar la productividad empresarial es sustancial contar con una apropiada planificación y organización de todas las actividades que se realizan dentro de la empresa, en todos los sentidos. Tener una organización interna de calidad y una correcta planificación de proyectos dentro de la empresa hará que el trabajo prestado dentro de la lubricadora sea mucho más eficaz de todos los servicios prestados los cuales son: cambio de aceite, pulverizado, desengrasante de chasis, grafitada, baño de espuma, aspirado y brillo en carros y motos, en estos momentos la lubricadora es administrada por la Sr. Brenda Gómez quien se encarga de gestionar y planificar todas la actividades pero de manera empírica lo cual no le permite tener un crecimiento rápido, ya que en el mundo se encuentra en una constante evolución y globalización (Martínez, 2022).

Es por este motivo que muchas empresas están optando por mejorar su Gestión Administrativa ya que esta se refiere al conjunto de actividades que son muy necesarias que se realizan con la finalidad de dirigir una empresa a través de conducciones que proceden mediante los recursos, esfuerzo y en diferentes tareas desempeñadas. En base a su capacidad de coordinar, controlar las diversas acciones y roles que se conllevan dentro de la empresa, así poder lograr los objetivos propuestos y advertir los posibles problemas que se puedan presentar con el pasar del tiempo (Martínez, 2022).

En el proyecto “Plan de mejora de la empresa Marín autos”, da a conocer que el sector automotriz en los últimos años ha reducido la comercialización de determinados servicios debido a leyes Gubernamentales que poco a poco han ido surgiendo con la evolución constante que el mundo se encuentra, por lo cual en consecuencia a esto muchas empresas se han visto en la necesidad de implementar otras estrategias con la finalidad de poder contrarrestar esto con el entorno y aprovechar la experiencia con la que cuentan los dueños de Lubricadoras o cualquier tipo de negocio de esta rama que se encuentren en la necesidad de tomar medidas que les ayuden a realizar sus actividades de una manera más eficaz (Sánchez, 2017).

Además, se puede manifestar que la Gestión de marketing y administración es un papel fundamental para poder lograr la estabilidad del sector automotriz en lo que es el área de lavadoras y lubricadoras con el fin de mejorar sus servicios y al mismo tiempo permite brindar un mejor servicio

al cliente, lo cual fideliza a los clientes actuales y crea beneficios como la entrada de nuevos clientes para la empresa con la finalidad de tener un posicionamiento más amplio de su negocio manteniendo una rentabilidad elevada ante sus competidores; aprovechar y argumentar que la corrección en las áreas administrativas del negocio, la implementación de estrategias y técnicas de estructuración permite que exista eficiencia y que se posicione de mejor forma el negocio frente a otros en el mercado con la finalidad de tener el mayor posicionamiento dentro del sector en el que se desarrollan (Sánchez, 2017).

2.2 Marco Científico

En este apartado se presentan algunos fundamentos teóricos de los cuales se sustenta el trabajo de investigación. El objetivo de desarrollar el sustento teórico es ofrecer información conceptual relacionada con el tema investigado, además con ello lograr identificar las bases que sustenten la operatividad de las microempresas.

2.2.1 Gestión Administrativa.

La Gestión Administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente todos los recursos para que la organización pueda llegar a cumplir sus metas y objetivos propuestos. Por ello todas las funciones que llevan a cabo los miembros de la organización se deben de realizar de manera que se puedan dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control (Quiroa, 2020).

Además, la Gestión Administrativa permite dentro de las empresas el cumplimiento racional de tareas, esfuerzos y la correcta utilización de recursos con el fin de prevenir problemas futuros, sobre todo lograr la consecución de resultados favorables para una mejor administración de una empresa

2.2.1.1 Beneficios del adecuado uso de la Gestión Administrativa.

Las empresas al realizar una correcta o una adecuada Gestión Administrativa llegan a tener varios beneficios, que son de gran ayuda para el posicionamiento dentro del mercado en el cual se está desarrollando, y estos beneficios son los siguientes:

1. Incremento de la productividad

Cuando se maneja una gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla aprovechando todos los recursos de manera eficaz, ayudando a optimizar el funcionamiento de

todas las actividades de la empresa. Generando un incremento de la productividad de manera notable, dado que se pueden modificar y adecuar todos los procesos que afectan en forma negativa la productividad de la organización.

2. Centrarse en el logro de objetivos

Al centrar todas las tareas y actividades en la obtención de los objetivos, todos los esfuerzos realizados se dirigen en la misma dirección a la que la organización quiere llegar. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, mediante la aplicación de un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opere dentro de la organización de forma coordinada y correcta, todo este trabajo se lo realiza en conjunto para que los objetivos planteados se alcancen en los tiempos establecidos.

3. Maximizar el uso de recursos

Para maximizar recursos se debe tener bien definidos y establecidos los objetivos, las estrategias, sobre todo tener los equipos de trabajo coordinado se pueden ahorrar todo tipo de recursos, tales como tiempo, dinero y recursos materiales. Dado que todo se usa de manera más inteligente y eficaz para un cumplimiento de metas, objetivos que la organización se ha propuesto cumplir y así tener un posicionamiento exitoso dentro del mercado.

2.2.2 Características de la Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa está a cargo del gerente, que es la persona idónea para la supervisión de las operaciones en la empresa, por lo cual asegura que el flujo de información y comunicación sea efectivo, sobre todo que los recursos se empleen de manera eficiente para poder llegar al cumplimiento de metas y objetivos propuestos, generar un valor extra a la organización, dado que su trabajo se interpreta en la observar e identificar de factores que ayuden a la empresa se más factible y cumpla lo establecido (Gestión Administrativa, 2022).

Dentro de la Gestión Administrativa se llega a tener las siguientes:

1. Proponer, establecer y crear políticas, normas y procedimientos.
2. Liderar varios equipos de trabajo con responsabilidad.
3. Supervisar la ejecución presupuestaria de la organización.
4. Introducir mejoras en las políticas de gestión de personal.

5. Controlar el proceso de pagos a los empleados.
6. Implementar programas de entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal.
7. Fomentar investigaciones, diagnósticos y estudios de manera regular, sobre el clima de trabajo.
8. Mantener actualizado al directorio de la organización.

2.2.3 *Modelo de Gestión administrativa*

La Administración es fundamental en todo tipo de organización con la finalidad de lograr la competitividad, productividad y calidad máxima de todas sus actividades; y con la globalización se ha convertido en el factor decisivo para competir en los mercados que constantemente se encuentra en una evolución que va avanzando con rapidez (Quiroa, 2020).

Un modelo de Gestión Administrativa es prácticamente el conjunto de acciones estructuradas al logro de los objetivos de la empresa u organización sin importar su tamaño, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar todos los recursos con los que cuenta la organización (Quiroa, 2020).

Un modelo de Gestión Administrativa ayuda a realizar cambios estructurales dentro de las empresas, empleando herramientas para cambiar el talento humano, generar eficacia y productividad, además produce cambios positivos en las empresas con la finalidad de optimizar costos y aprovechar todas los recursos y actividades a realizar de una mejor manera.

2.2.4 *Tipos de modelos de Gestión Administrativa*

2.2.4.1 *Modelo de Gestión Quinn*

Conocido también como el esquema de trabajo de valores por competencias, este modelo surge con las dos formas de pensamiento; la una es analítica, secuencial, racional, verbal y por otro lado se encuentra la holística, sintética, intuitiva, difusa y no verbal. Además, considera los supuestos sobre el liderazgo de gestión en torno a los tres ejes; eje vertical, que va desde la flexibilidad hasta el control, el eje horizontal desde la orientación a la organización interna hasta la orientación a la entidad externa e interna y por último el eje perpendicular van desde la dimensión medios afines (M Recalde, 2017).

Estos ejes permiten cuatros roles importantes para la Gestión Administrativa:

- 1. Modelos del objetivo racional.** - se basa en la teoría científica, se acentúa el control y un enfoque externo, a través del planeamiento, la situación de las metas con la búsqueda de la eficiencia en la producción para obtener los beneficios tanto para el talento humano como para los directivos en una economía racional.
- 2. Modelo de proceso interno.** – su juicio de eficiencia es la estabilidad, continuidad y poder, está orientado en la experiencia y el control, el directivo proporciona la información y a su vez toma las decisiones de acuerdo con los reglamentos, estructuras y tradiciones existentes.
- 3. Modelo de relaciones humanas.** – el talento humano es el elemento esencial de la gestión, tiene un rol facilitador y mentor, se considera los valores de grupo como compromiso, la unión y la moral. Además, los objetivos principales son la interrelación, participación, solución de conflictos y el consenso.
- 4. Modelo de sistema abierto.** – el criterio de eficiencia hace énfasis en la expansión, la adaptación, el apoyo externo e innovación permanente y la entidad u organización compite en un entorno competitivo.

2.2.4.2 Modelo de Gestión Kaplan y Norton

Una herramienta muy importante que ayuda a perseverar y progresar en el mercado local mediante el modelo conocido a su vez como Cuadro de Mando Integral o Balanced Score Card, que es una de las más utilizadas por el 60% de las microempresas.

Según Kaplan y Norton definen el Cuadro de Mando Integral como una herramienta de Gestión Administrativa es muy importancia para medir la evolución en las actividades de una entidad y sus resultados a obtener durante el proceso productivo, es conocido también como un sistema de medición y gestión que constituye una herramienta para comunicar y alinear la entidad con estrategias nuevas e innovadoras, es decir la actuación de la entidad desde cuatro perspectivas; finanzas, cliente, procesos internos y aprendizaje crecimiento (M Recalde, 2017).

El cuadro de mando integral

El Cuadro de Mando Integral ayuda a la implementación de estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación frente a diferentes contextos en los cuales se desarrollen. El CMI tiene una gran relación en lo que es el cumplimiento de los objetivos financieros, pero también incluye inductores de actuación de esos objetivos, los cuales estos se enfocan desde cuatro perspectivas diferentes:

1. **Financieras:** Los indicadores financieros resumen las consecuencias financieras fácilmente medibles de las acciones ya realizadas. Si el objetivo es aumentar las ventas o generar flujo de caja, se refieren a medidas de rentabilidad como la utilidad operativa, el rendimiento del capital invertido o el valor económico agregado (M Recalde, 2017).
2. **Clientes:** identificar clientes y segmentos de mercado en los que competirá la unidad de negocio y medidas para hacerlo, indicadores que incluyen satisfacción del cliente, retención de clientes, adquisición de nuevos clientes, rentabilidad del cliente y participación de mercado en segmentos seleccionados (M Recalde, 2017).
3. **Procesos internos:** Los procesos importantes permiten a la Compañía proporcionar costos para las propuestas para atraer y mantener a los clientes de los segmentos seleccionados y de acuerdo con las expectativas de la gran ganancia financiera de los accionistas. La Escuela de Comando Integrada se centra en identificar procesos completamente nuevos, no solo la mejora de los procesos existentes, que representa un ciclo de costo corto (M Recalde, 2017).
4. **Formación y crecimiento:** define de una manera específica la estructura que una organización debe tener para asegurar el crecimiento y la mejora a largo plazo. Su fuente principal son las personas, los sistemas y los procedimientos de la organización. Las medidas basadas en los empleados incluyen la satisfacción de los empleados, la retención del aprendizaje y el conjunto de habilidades (M Recalde, 2017).

2.2.4.3 Modelo de Edward Deming

Este modelo se desarrolló en el continente asiático más específicamente en Japón por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros) acopia la aplicación práctica de las teorías japonesas del Control Total de la Calidad. Por lo que tiene como principal objetivo demostrar que por medio de la implementación toda entidad adquiera resultados satisfactorios al mismo tiempo la producción sea vista como un sistema de calidad orientada a la satisfacción de todas las necesidades de los consumidores actuales y potenciales (M Recalde, 2017).

Elementos del sistema Modelo Deming

- ❖ **Planificación.** - se basa en establecer los procesos, actividades y objetivos a alcanzar en un futuro, con talento y recursos de trabajo competitivo en la búsqueda de nuevas tecnologías.
- ❖ **Ejecución.** - es poner ejecutar o implementar lo seleccionado ya sea información, educación y formación del personal.
- ❖ **Evaluación.** - comparación, análisis, evolución y control de los resultados obtenidos con los esperados o proyectados.
- ❖ **Actuación.** - ejecuta los cambios o ajustes necesarios para emplear nuevas mejoras.

2.2.4.4 Modelo de excelencia EFQM

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue creada por catorce entidades europeas quienes fundaron este Modelo de excelencia, se basa principalmente en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización para la innovación y mejora continua en las entidades u organizaciones públicas y privadas (M Recalde, 2017).

Principales principios del modelo EFQM

- ❖ Orientación hacia resultados y clientes.
- ❖ Liderazgo y constancia en los objetivos.
- ❖ Gestión por procesos y hechos.
- ❖ Desarrollo e implicación de las personas.
- ❖ Aprendizaje, innovación y mejora continua.
- ❖ Desarrollo de alianzas.
- ❖ Responsabilidad social.

2.2.4.5 Modelo sistema gerencial estratégico

Para ejecutar un diagnóstico del estado actual de una entidad se utiliza diferentes herramientas y elementos para identificar los recursos y capacidades clave de la entidad con el objetivo de planear el direccionamiento y seguimiento a la medida de las pequeñas y medianas

empresas para fortalecer su estructura interna y afrontar así a la competitividad del mercado (M Recalde, 2017).

Seis etapas claves que componen el sistema gerencial estratégico

- 1. Desarrollo de la estrategia.** - se ejecuta en diagnóstico situacional de la entidad y el direccionamiento estratégico del mismo con la implementación de la misión, visión, valores, objetivos, formulación de estrategias y políticas de la entidad.
- 2. Implementación y operativización.** - desarrollo del cuadro de mando integral, presentación del presupuesto y la puesta en gestión de las estrategias.
- 3. Alinear la entidad u organización.** - la puesta en marcha y el mercadeo de la estrategia que se manifestó.
- 4. Planificar y gestionar las operaciones.** - involucra la gestión y optimización de los procesos de la calidad y la productividad.
- 5. Controlar y aprender.** - se basa en revisar, analizar y evaluar las estrategias y la implementación del aprendizaje organizacional.
- 6. Probar y adaptar.** - consiste en el análisis de la rentabilidad y del impacto de la nueva estrategia correlacionando las estrategias y el desarrollo de las estrategias emergentes.

2.2.5 Procesos Administrativo

El Proceso Administrativo está estructurado como una cadena de fases o etapas de manera sistemática que se lo practica en el área o departamentos administrativos. De acuerdo con el criterio de cada autor han dividido a este proceso en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero solo se refieren al nivel de análisis de proceso, ya que el contenido es manejado de la misma manera por todos los autores (Cipriano y González, Procesos Administrativos, 2014).

Los Procesos Administrativos son un conjunto de normas que rigen procedimientos para administrar una organización de la mejor manera posible cumpliendo con todos los objetivos propuestos. Los procedimientos tienen como fin establecer eficiencia, eficacia, consistencia, responsabilidad y rendición de cuentas de todas

las actividades que se realizan dentro de toda organización. Los procesos administrativos son significativos ya que proporcionan directrices de las cuales se rige la organización; así como también proporciona legalidad de acción de la administración y aplicación de las reglas y decisiones de gestión administrativas dentro de la organización, se realiza de manera objetiva, justa y constante, con la finalidad de no volver a cometer errores que frecuentemente se cometen dentro de toda organización sin importar su tamaño.

2.2.6 Funciones Administrativas

Se define como Proceso Administrativo a la secuencia y conjunto de las actividades administrativas de manera correcta, tomando en cuenta a las cuatro funciones administrativas como son planificación, organización, dirección, y control de modo que toda actividad tenga un proceso sistemático para el logro de los objetivos que la organización pretende alcanzar (Guerrero M. , 2022).

Esto quiere decir que exista una constante interacción entre todas las funciones de los procesos administrativos, lo cual expresa que cada función se implique de forma directa en la ejecución del resto de las funciones administrativas dentro de la organización, es por esto por lo que todo organizador debe tener claro todas las actividades que se va a realizar para así poder organizar y no tener errores en cualquier actividad a realizarse.

1. Función de Planeación

Esta actividad ayuda a organizar la guía que va a realizar cada uno de los niveles de organización, para así permitir el logro de todas las metas a través de una excelente coordinación de las acciones que se piensa realizar. Para ello se consideran los siguientes pasos:

- ❖ **Definir los objetivos:** se debe proponer los objetivos de acuerdo con lo que la empresa desea alcanzar a largo plazo.
- ❖ **Verificar la situación actual:** se debe realizar un control completo de la situación en la que se encuentra la organización esta debe ser realizada de manera rigurosa con la finalidad de verificar falencias y poder corregirlas.

- ❖ **Analizar las alternativas de acción:** se da hincapié al encuentro de los recursos alternativos de acción.
- ❖ **Implementar el plan evaluando los resultados:** de esta manera se realiza un plan y se evalúa los resultados, obteniendo una garantía para la ejecución de la empresa de manera correcta.

2. Función de Organización

La organización esta contiene en el establecimiento de una correcta estructura, formalizando y definiendo los roles de cada área de trabajo que está desempeñada por cada trabajador, por lo siguiente las personas que administran deben asegurarse de que todos sus trabajadores conozcan las actividades que se deben realizar para lograr los objetivos planteados. Desde otra perspectiva tiene por objetivo la creación de una estructura organizativa correcta dentro de toda organización que le permita aprovechar todos los recursos de manera eficaz y eficiente para el cumplimiento de metas propuestas (Zayas y Agüero, 2012).

3. Función de Dirección

Esta actividad consiste en la coordinación y vigilancia de todas las actividades que cada individuo realiza dentro de una organización, tiene como objetivo que el conjunto de todas las actividades que desempeñe lo haga de manera eficaz de acuerdo con los planes señalados. En esta fase está en relación con el talento humano, debido a que este ejecuta las acciones de manera interna en la empresa. En conclusión, es un proceso busca despertar el interés y entusiasmo de las personas para lograr cumplir con los objetivos planteados (Villalona, 2018).

4. Función de Control

Dentro de la organización se debe de realizar un control con el personal que están desempeñando las diferentes actividades dentro de la organización, para así verificar si los resultados obtenidos están muy acordes con los objetivos que se plantearon, porque si no lo es se tendrá que modificar para poder tener resultados acorde a los objetivos propuestos (Argudo, 2021).

2.3 Marco Conceptual

Administración

La tarea de la Administración evolucionó a ser la interpretación de los objetivos establecidos por las empresas y transformarlos en acción organizacional, por medio del proceso administrativo, esfuerzos de todas las áreas y niveles, con el fin de alcanzar los objetivos de manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad, la administración es el proceso

de planear, organizar, dirigir y controlar el uso óptimo de recursos para conseguir objetivos de las empresas (Chiavenato, 2007).

Área administrativa

En el siguiente enunciado, Guerrero (2019) manifiesta que “El área administrativa tiene como objetivo liderar la gestión administrativa, sus servicios son indispensables para el desarrollo de las funciones técnicas de la organización” (p.1).

Área operativa

El área operativa es determinada también como el área de operaciones, esta sección forma parte de actividad económica donde las empresas realizan sus procesos, es decir donde la parte de las acciones de la empresa buscan clientes y donde la compañía puede ofrecer, producir y vender su producto (Fernández, 2020).

Atención al cliente

Es conocida como el conjunto de actuaciones mediante las cuales una organización gestiona las relaciones con sus clientes actuales o potenciales antes o después de la compra del producto o artículo, con el fin de desarrollar un vínculo de satisfacción lo más alto posible (Ariza , 2019).

Competitividad

Según Labarca (2007) señala que “La competitividad en el mundo de los negocios es la forma donde una empresa logra producir y vender artículos en mejores tiempos, condiciones, precios, calidad y sobre todo tener mejores oportunidades que sus rivales” (p. 4).

Control

En el proceso de administración, la función de control comprende a todas las actividades emprendidas para asegurar que las operaciones reales se ajusten a las planeadas, esta función es especial puesto que ayuda a realizar la evaluación eficaz de las estrategias (Fred R David, 2013).

Dirección

Se refiere a la forma que es dirigida la empresa bajo las directrices de los dueños, inversionistas y directivos para la obtención de sus objetivos, a su vez, involucra conceptos como liderazgo, motivación, sensibilidad y decisiones, es en esta fase donde se agrupa el talento humano (Sotomayor, 2020).

Eficacia

Según Cano (2017) este enunciado “Puede determinarse como el cumplimiento a cabalidad de resultados organizacionales que garantizan alcanzar los objetivos y al cumplimiento de la misión institucional (p.20).

Eficiencia

Según Cano (2017) se refiere explícitamente “Al empleo excelente de todos los procesos y recursos de una organización para garantizar el cumplimiento de la misión y logro de objetivos institucionales, esto genera el control racional de recursos financieros, humanos, técnicos, tecnológicos y estructurales” (p.20).

Estrategias

Hace referencia a los medios con los que se lograra alcanzar los objetivos a largo plazo, las estrategias son posibles cursos de acción que requieren de decisiones por parte de altos directivos, dueños y de grandes cantidades de recursos en la empresa (Fred R David, 2013).

Gestión

La gestión o administración como también se la denomina, realiza sus funciones a través de las personas, es decir casi siempre el trabajo en conjunto o equipo, con el fin de lograr resultados eficientes y eficaces, lo cual se convierte en el principal objetivo de la gestión (Robbins & Coulter, 2005).

Gestión Administrativa

La gestión administrativa según el autor Mendoza Briones manifiesta que: “Es un carácter sistémico, al ser la portadora de acciones coherentemente fomentadas al logro de objetivos, a través del cumplimiento de la tradicional gestión y proceso de administración; planear, organizar, controlar y dirigir” (González y otros, 2020).

Liderazgo

Según Fred R David (2013) menciona que “El liderazgo conlleva a elevar la visión de un individuo hacia lugares más altos, incrementar el desempeño y por último

incrementar las edificaciones personales más allá de sus limitaciones normales” (pag.103).

Mercado

Grupo de compradores y vendedores en contacto suficientemente estrecho para que los intercambios entre ellos afecten las condiciones de compra y venta de los demás, el mercado puede ser físico o local, de encuentro regular entre compradores y vendedores de una determinada economía (Chiavenato, 2007).

Misión

Según Fred R David (2013) nos menciona que “La misión se determina como la razón principal de una organización por la cual existe, es decir cuál es su función, objetivo y propósito dentro de la sociedad” (p.90).

Organización

Según Sotomayor (2020) hace referencia a que “La Organización atiende el diseño y definición de la forma en la cual la organización se proyectará a satisfacer la estrategia de esta y comprende conceptos de estructura, puestos, niveles jerárquicos y compactación” (pág. 70).

Objetivos

En las entidades se define a los objetivos como resultados específicos que una empresa busca alcanzar siguiendo la misión básica, señalan la dirección, ayudan en la evaluación, crean sinergias, revelan prioridades, adicional se centra en la coordinación y establecen bases necesarias para el proceso administrativo (Fred R David, 2013).

Planificación

Según Sotomayor (2020) nos manifiesta que “La planeación representa la visión del futuro comprendiendo conceptos relativos a estrategias, objetivos, metas, programas, políticas y se denomina planificación estratégica” (pág.70).

Políticas

Según Fred R David (2013) menciona que “Son los medios para alcanzar objetivos a corto plazo, las políticas están constituidas a través de directrices, reglas, manuales y procedimientos establecidos para ayudar los esfuerzos realizados en la

empresa para alcanzar dichos objetivos, manejan la toma de decisiones y el manejo de situaciones repetitivas” (pag.5).

Posicionamiento

El posicionamiento de una empresa o producto supone como se encuentra la idea del negocio y de su imagen con el fin de mantenerse un sitio determinado dentro de la mente del consumidor frente a otras empresas competidoras o productos competidores que existe en el mercado (Monferrer, 2013).

Principios de administración

Este término según Chiavenato (2007) “Se refiere a las normas y directrices básicas de la conducta de un administrador para conducir la dirección, constituyen el pilar en la ciencia de administración, el administrador Fayol determinó 14 principios” (p.82).

Procesos

Según Ibañez (2016) manifiesta que “Es el grupo de recursos y actividades interrelacionadas que realizan transformaciones de elementos de entrada, en elementos de salida, con valor agregado determinado en calidad” (p. 1).

Productividad

Según Carro & Gonzales (2019) manifiesta que “Implica sustancialmente en la mejora del proceso productivo, la productividad determinará una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (pag.1).

Sistema de Gestión

Un sistema de gestión es una correcta estructura o modelo de gestión que tiene que ser eficiente y eficaz con la finalidad de mejorar el funcionamiento de una empresa u organización, estos modelos se encuentran dimensionados por las estrategias y técnicas para minimizar errores y optimizar recursos, procesos dentro la empresa (Guerrero J. , 2020).

Sostenibilidad

Según Fred R David (2013) manifiesta que la “Sostenibilidad se refiere al grado en que las operaciones y acciones de una empresa protegen, perseveran y corrigen en lugar de dañar o destruir el medio ambiente” (p.317).

Valores

Los valores de una organización indican y se manifiestan como es que se deben comportar los directivos y todos los empleados, como se debe realizar los negocios y que tipo de empresa se debe construir para ayudar a lograr la misión establecida (Charles W & Gareth R, 2011).

Visión

Según Charles W & Gareth R (2011) menciona que “La Visión de una entidad proyecta una parte del estado futuro que se quiere alcanzar, en donde se relaciona con frecuencia los términos audaces, lo que a la empresa le gustaría cumplir y alcanzar” (pag.5).

2.4 Marco Legal

Dentro de la investigación, la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” se encuentra determinada y regulada por leyes, normas, reglamentos para poder realizar de forma legal su giro de negocio, y estas son las siguientes:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Capítulo sexto

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconocerá y se garantizará a las personas:

Numerales

15. Al realizar cualquier actividad económica, en forma individual o colectiva, conforma los principales principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

16. Al derecho de la libertad de contratación.

17. El derecho a la libertad de trabajo. Ninguna persona será obligada a realizar un trabajo de forma gratuita o forzosa, salvo los casos que determine esta ley (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Sección segunda

Medio ambiente:

Art. 86.- El gobierno nacional resguardará el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice un desarrollo sustentable. Velará que este derecho no sea afectado y garantizará la preservación de la naturaleza.

Es de importancia pública y se lo regularán conforme lo establece la ley

1. La conservación del medio ambiente y la biodiversidad de los ecosistemas del país.
2. La mitigación de la contaminación ambiental, la recuperación de los espacios naturales, el manejo sustentable de los recursos naturales y los requisitos que para estos fines deberán cumplir las actividades públicas y privadas.
3. El establecimiento de un sistema nacional de áreas naturales protegidas, que fomente la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de los servicios ecológicos, de conformidad con los convenios y tratados con países extranjeros (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 87.- Esta ley ajustará las infracciones y determinará los procesos para entablar responsabilidades de forma administrativas, civiles y penales que se enmarquen a las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, por las acciones u omisiones en contra de las normas de protección del medio ambiente (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 88.- Las medidas en cuestión a las decisiones que tome el estado nacional a través de sus representantes, que puedan afectar al medio ambiente, deberá tener con anterioridad la debida aceptación de la población, para lo cual ésta será debidamente notificada y de manera oportuna (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 89.- El estado tomará medidas dirigidas a la consecución de los siguientes objetivos:

1. Incentivar en el sector productivo el uso de modernas tecnologías ambientalmente limpias y de energías no contaminantes.
2. Establecer premios e incentivos tributarios para quienes realicen acciones de cuidado ambiental sanas y limpias.
3. Regular, bajo normas de bioseguridad sumamente estrictas, la propagación en el ecosistema, la experimentación, el uso, la venta y la importación de organismos genéticos nocivos (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 326.- El estado debe garantizar el derecho al trabajo, para lo cual se reconocerá a todo tipo de labor, con inclusión de trabajos de auto sustento y cuidados de los individuos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 326.- El derecho del trabajo se justifica en que:

Literal 5. Todo individuo o ciudadano del país tendrá el derecho a desarrollar sus actividades en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, limpieza, seguridad, integridad, higiene y bienestar (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

CÓDIGO DEL TRABAJO

Capítulo III

De los efectos del contrato de trabajo

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. – Los riesgos que se producen en el área de trabajo se lo hará cargo al dueño o empleador y cuando, a consecuencia a ello, el trabajador sufre daño físico personal, estará en la obligación de indemnizar de acuerdo con las bases del presente código de trabajo del país, siempre y cuando el beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Código de Trabajo, 2012).

Capítulo IV

De los empleados privados

Art. 305.-Empleado privado particular o exterior. - Empleado privado o particular es el que se aferra y compromete a prestar a un empleador de carácter intelectual y material en virtud de sueldo o remuneración, participación de beneficios o cualquier forma igual a una retribución siempre que los servicios no sean recurrentes (Código de Trabajo, 2012).

Art. 347.-Riesgos del trabajo. - Riesgos del trabajo son eventos dañinos a los que está sujeto el trabajador o empleados, con ocasión o consecuencia de su actividad o labor.

Para los efectos de responsabilidad se consideran riesgos de trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes (Código de Trabajo, 2012).

Capítulo V

Art. 410.-Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los dueños o empleadores están en la obligación de asegurar a sus

trabajadores y colaboradores a contar sus áreas de trabajo en condiciones que no generan ningún peligro para su salud o vida.

Los trabajadores están obligados a responder en el trabajo a las órdenes, las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su falta de estos constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo (Código de Trabajo, 2012).

Art. 428-Reglamento sobre la prevención de riesgos. - La Dirección Regional del Trabajo, dictarán todos los reglamentos respectivos determinando los mecanismos preventivos de los riesgos provenientes del trabajo que hayan de emplearse en las diversas industrias del país.

Entre tanto se exigirá que, en las fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en prácticas las medidas preventivas que crean necesarias en favor a la salud y seguridad de los trabajadores (Código de Trabajo, 2012).

Art. 432.-Normas de prevención dictadas por el IESS. - En las empresas sujetas al régimen de seguro del riesgo del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo. Deberán observarse también las disociaciones o normas que dicten el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Código de Trabajo, 2012).

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.

Disposiciones Generales

Art. 1.- **Ámbito de aplicación.** - Las disposiciones del presente reglamento serán aplicadas a todas las actividades laborales y en todo el centro de trabajo presente, teniendo como objetivo la precaución, eliminación de los riesgos laborales y el progreso del

medio ambiente de trabajo (Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento de medio ambiente de trabajo, 2012).

Art. 53.- Condiciones generales ambientales: humedad, ventilación, temperatura.

1. En los locales o puestos de trabajo se procurará tener mayor precaución en lo que son medios naturales, condiciones atmosféricas imprevistas controlables, que aseguren un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores durante la realización de actividades.
2. En los locales o puestos de trabajo cerrados los puntos de aire deben ser frescos y limpios por hora de producción y por trabajador será por lo menos 30 metros cúbicos de alcance, salvo que se realice una modernización total del aire no inferior a 6 veces por hora.
3. La circulación de aire en locales o puestos de trabajo cerrados se preocupará acondicionar de modo que los trabajadores no estén expuestos a corrientes fastidiosas y que la velocidad no sea mayor a 15 metros por minuto a temperatura normal, ni de 45 metros por minuto en ambientes calurosos.
4. En los procesos industriales donde se liberan contaminantes físicos, químicos y biológicos como la prevención de riesgos para la salud se realizará, evitando en primer lugar su generación, en segundo lugar, la emisión, y como tercera acción su transmisión, y sólo cuando resultaren imposibles las acciones precedentes, cómo se utilizarán los medios de protección personal como la presentación limitada a efectos de contaminantes del trabajador.
5. Se fijan como límites normales de temperatura o se dé bulbo seco y húmedo aquellas que en la imagen de tranquilidad térmica indiquen una sensación adecuada; se deberá condicionar los locales o puestos de trabajo dentro de los límites establecidos, siempre que el proceso de producción lo permita.
6. En los puestos de trabajo expuestos a altas y bajas temperaturas se procurará evitar que cambie de manera constante la temperatura.

7. En los trabajos que se realizan en áreas o puestos de trabajo cerrados y con un nivel de frío o calor abundante se cambiara la permanencia de los operarios estableciendo los turnos rotativos para evitar problemas.
8. Los puestos generadores de calor o frío se situarán siempre que el proceso lo permita con la debida separación de los locales o puestos de trabajo, para evitar en ellos peligros de incendio o explosión, la emanación de gases nocivos y radiaciones directas de calor, frío y corrientes de aire que son perjudiciales para la salud de los trabajadores (Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento de medio ambiente de trabajo, 2012).

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.

Título V- 4

Régimen impositivo para microempresas.

Capítulo I.

Generalidades.

Art. 253.1.- Los Contribuyentes que se encuentren sujetos al régimen tributario para microempresas; serán sujetos al régimen de acuerdo a las condiciones de las microempresas, mediante el análisis si son personas naturales como las sociedades residentes fiscales del Ecuador o establecimientos ya definidos como sociedades extranjeras, incluidos todos los emprendedores que cumplan con el artículo expuesto en el código orgánico vigente de la producción, comercio e inversiones y su reglamento, para ser considerados como microempresas (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2020).

Capítulo III.

De los deberes formales

Art. 253. 11.- Deberes formales. - Los contribuyentes que se acojan a este régimen deberán de cumplir los siguientes deberes formales:

1. Tener comprobantes de venta de conformidad con lo dispuesto en este título y demás normativa que se encuentre vigente;
2. Llevar contabilidad o un registro de ingresos y egresos según corresponda;
3. Presentación de todas las declaraciones;
4. Presentación de los anexos de toda información necesaria y actividad cuando corresponda; y
5. Los demás deberes formales señalados en el código tributario vigente (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2020).

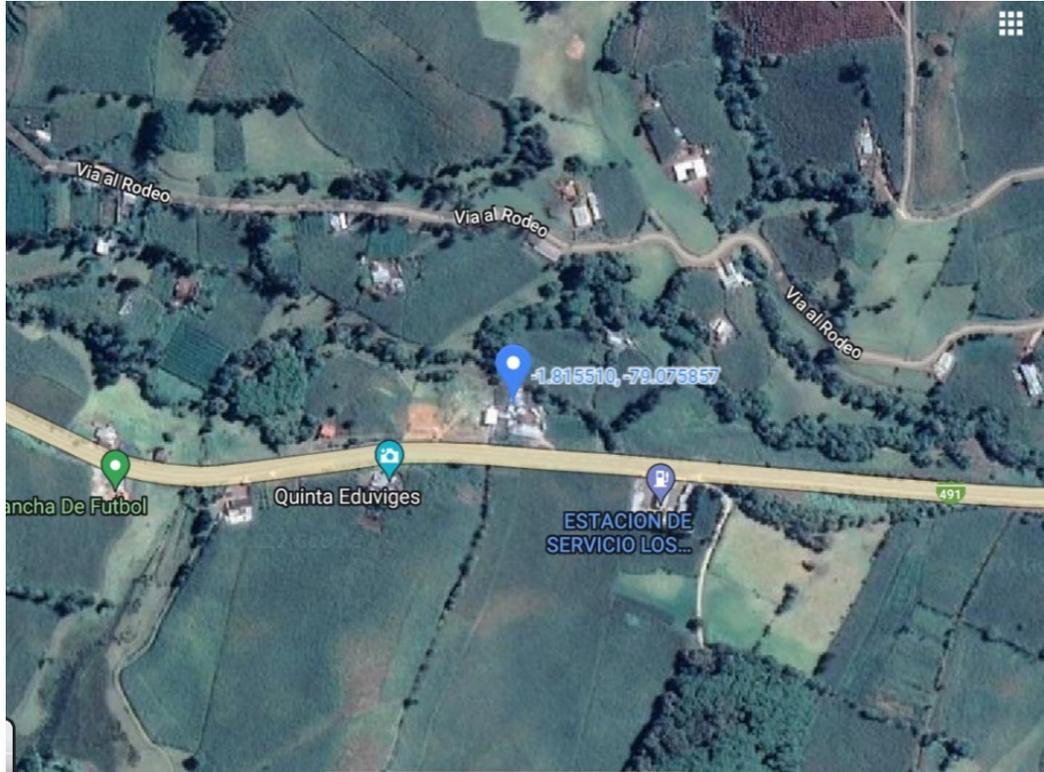
Art. 253. 16.- Otros deberes formales. -Todos los contribuyentes sujetos al régimen impositivo para microempresas están obligados a:

1. Facilitar a los funcionarios autorizados, las declaraciones, informes, y toda la documentación relacionada con los derechos generadores de obligaciones establecidos por el régimen tributario vigente y formular las aclaraciones que fuesen necesarias con el fin de evitar algún problema en el futuro.
2. Presentar a los funcionarios elegidos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los derechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que fueron solicitadas.
3. Acercarse a las oficinas de la administración tributaria más cercana, cuando su presencia sea requerida por parte de la autoridad competente a la que se rinde explicación de toda actividad realizada.
4. Cumplir con los demás deberes formales establecidos en el código tributario vigente; así como los deberes señalados en la ley de

régimen tributario interno y de este reglamento que se encuentre vigente (Servicio de Rentas Internas, SRI, 2020).

2.5 Marco Georeferencial

Figura 1 *Ubicación actual de la microempresa*



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Equipo de trabajo

Nombre Comercial: Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne.

Ubicación del establecimiento: Provincia de Bolívar/ Cantón San Miguel /Parroquia San Pablo de Atenas, vía la Costa Guaranda-Babahoyo

Lista de establecimientos: 1 establecimiento

No. De establecimiento: 001

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1 Tipos de Investigación

3.1.1 Investigación Analítica

Se efectuará una investigación analítica para mejorar la Gestión Administrativa de la microempresa con la finalidad de que todos sus procesos administrativos se los realicen de una manera correcta aprovechando todos los recursos a utilizar y así poder llegar a tener un mayor posicionamiento de la Lavadora y Lubricadora “Virgen del Cisne” de San Pablo, Cantón San Miguel.

3.1.2 Investigación de campo

Dentro de este tipo, en la investigación de campo se utilizará herramientas como la visita a la microempresa, para observar acciones y procesos que se están realizando con el fin de mejorar la Gestión Administrativa lograr obtener mejora en todas sus actividades que se desarrollan dentro del establecimiento.

3.1.3 Investigación Bibliográfica

La misma que nos permite efectuar un trabajo de calidad en base a fuentes bibliográficas, dándole así un apoyo teórico a la Gestión Administrativa, puesto que estas investigaciones nos ayudarán a la consulta de modelos, tipos de gestión, entre otros temas relacionados a la Gestión Administrativa y si incidencia en el posicionamiento de la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen del Cisne” de la parroquia San Pablo de Atenas.

3.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación sobre la Gestión Administrativa permitirá un estudio acerca del enfoque cualitativo y cuantitativo, de la siguiente manera:

3.2.1 Enfoque cualitativo

Porque se busca información adecuada y necesaria para determinar cómo la Gestión Administrativa influye en lo que es el posicionamiento de la microempresa dentro del mercado y así poder determinar las diferentes soluciones a tomar y que serán muy necesarias durante todo el proceso investigativo.

3.2.2 Enfoque cuantitativo

Este enfoque se dará por medio de la obtención de datos estadísticos que serán expuestos por los investigadores a través de cifras, porcentajes y que son de gran ayuda para la investigación realizada para la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen de Cisne” de la parroquia San Pablo.

3.3 Métodos de Investigación

3.3.1 Método Descriptivo

El propósito de este estudio también llamado “narrativo”, consiste en hacer una descripción por escrito de todo lo relacionado con la Gestión Administrativa, actividades, procesos administrativos y financieras que se realizan en esta microempresa, con la necesidad de recopilar toda la información necesaria que nos ayude a obtener una mejora dentro de la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen de Cisne” de la parroquia San Pablo, Cantón San Miguel.

3.3.2 Método Exploratorio

Debido a que la Gestión Administrativa es cada vez más importante dentro de toda organización es muy importante realizar estudios mucho más profundos, con ello poder ir implementando poco a poco a todas las organizaciones que se manejan de manera empírica y sin tener mucho conocimiento en lo que son los diferentes procesos o gestiones que se deben llevar a cabo para tener una correcta ejecución dentro de su organización, optimizando recursos y teniendo un mayor posicionamiento dentro del mercado frente a sus competidores.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Las técnicas para obtención de datos e información en el presente trabajo de investigación serán:

3.4.1 Encuesta

Es una técnica utilizada en la recolección de información de los clientes potenciales y posibles clientes, donde sus opiniones interesan al investigador para determinar el estado real del establecimiento y sus procesos.

De tal manera que se utilizará un listado de preguntas escritas, el cual se entregará a los encuestados, a fin de que lo contesten igualmente por escrito mediante un cuestionario, en este caso las encuestas serán realizadas a la población económicamente activa que lógicamente tenga un vehículo y sean o no clientes de la Lavadora y Lubricadora “Virgen de Cisne” de San Pablo de Atenas, con la finalidad de obtener respuestas específicas y de gran ayuda dentro de la investigación a realizarse.

3.4.2 Entrevista

Es una técnica que nos ayuda a entrar en un diálogo con el dueño y trabajadores de la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen de Cisne”, con el fin de obtener información idónea, real y determinante para la investigación que se pretende realizar.

3.5 Universo, Población y Muestra

3.5.1 Universo

El universo de la investigación va a estar determinado por los habitantes de la parroquia San Pablo de Atenas, según PDOT, en donde la parroquia está constituida por 5489 habitantes en todo el territorio.

3.5.2 Población

La población de estudio en el siguiente trabajo de investigación estará compuesta por los individuos particulares que posean a su poder vehículos automotores, clientes potenciales y posibles clientes de la parte urbana y rural de la parroquia.

Para ello se tomará como referencia a las personas económicamente activas (PEA) por rama de actividad dándonos un total de 1077 habitantes para realizar el estudio.

3.5.3 Muestra

Dentro de la investigación, en el caso de la entrevista, no es indispensable realizar el cálculo, pero se detalla un cuadro de los involucrados que se entrevistara, lo cual se lo justifica, debido a que el número de trabajadores de la microempresa es mínimo y se lo puede realizar a todos sus miembros.

Tabla 1. *Personal actual de la microempresa*

| Nº | Nombre y apellido | Función | Población |
|--------------|-------------------|-------------|-----------|
| 1 | Javier Aguiar | Propietario | 1 |
| 2 | Karina Calderón | Secretaria | 1 |
| 3 | Cristian Pala | Empleado | 1 |
| 4 | Marco Borja | Empleado | 1 |
| Total | | 4 | 4 |

Fuente: Microempresa Lavadora y lubricadora “Virgen del Cisne”

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Mientras que, en el caso de las encuestas de la investigación, se procederá a utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la Muestra.

N= Población Total.

Z= Nivel de confianza (1.96).

e= Porcentaje deseado de Error (5%).

p= Probabilidad de éxito (50%).

q= Probabilidad de fracaso (50%).

Una vez determinado todos los caracteres en función a la fórmula que se va a trabajar, podemos determinar el correspondiente cálculo donde remplazando los datos en la fórmula se obtendrá lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * 50\% * 50\% * 1077}{(5\%)^2 * (1077 - 1) + (1.96)^2 * 50\% * 50\%}$$
$$n = 283.35$$
$$n = 283$$

En Total, se realizaron 283 encuestas en la investigación.

3.6 Procesamiento de la Información

Para realizar el procesamiento de la información en el proyecto, se procederá a utilizar el paquete de Microsoft office Excel, el cual permitirá realizar una correcta y eficaz tabulación de datos estadísticos, cifras y proporciones a procesar, ilustrar y a su vez, la demostración de estos a través de gráficas de barra o de pastel, y a posterior se procederá a realizar su correspondiente análisis e interpretación de los mismos, garantizando en la investigación un mejor resultado y entendimiento.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

1. ¿Es usted cliente de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Tabla 2. Clientes actuales de la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 260 | 92% |
| No | 23 | 8% |
| Total | 283 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 2. Clientes de la microempresa



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Como se puede evidenciar en los resultados obtenidos en esta pregunta, se determina que uno de cada diez personas encuestadas, es decir dueños de vehículos, que utilizan los servicios de lavado, lubricado y mantenimiento de vehículos, no son clientes de esta microempresa.

Si la respuesta es no por favor responda las siguientes preguntas

1.1 ¿Normalmente en que local de servicio usted realiza su lavado y mantenimiento de motor?

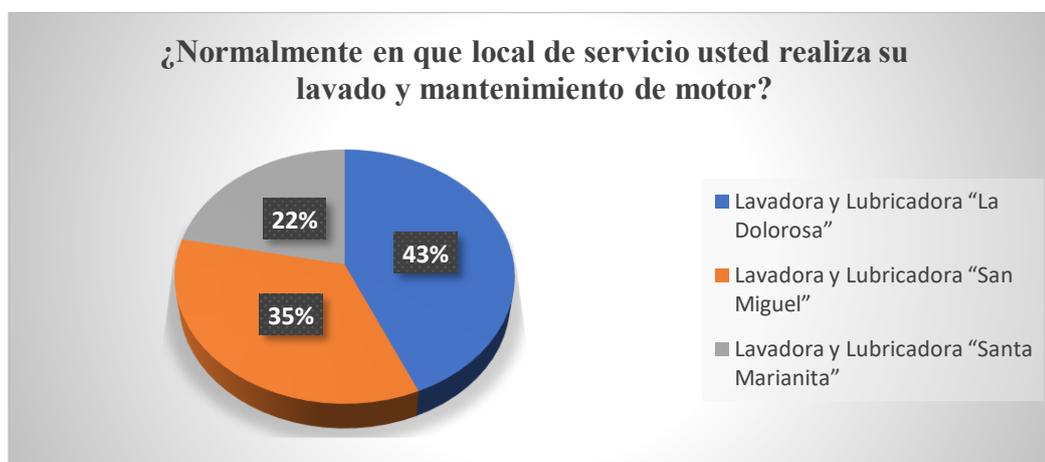
Tabla 3. Local que realiza su servicio de mantenimiento

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Lavadora y Lubricadora “La Dolorosa” | 10 | 43% |
| Lavadora y Lubricadora “San Miguel” | 8 | 35% |
| Lavadora y Lubricadora “Santa Marianita” | 5 | 22% |
| Total | 23 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 3. Local de servicio que acude



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada, las personas que dijeron que no utilizan el servicio, se puede determinar que dos de cada cinco usuarios, no realizan el mantenimiento en la Lavadora y Lubricadora objeto de estudio, por ende, lo realizan en la competencia directa en San Pablo de Atenas, mientras que los restantes utilizan otros negocios en la ciudad de San Miguel de Bolívar.

1.2 ¿Por qué no utiliza los servicios que presta la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Tabla 4. No utilización los servicios que presta la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|------------|-------------|
| Desconocimiento de la microempresa | 5 | 22% |
| Tiempo | 4 | 17% |
| Calidad de servicio | 11 | 48% |
| Precio de los servicios | 3 | 13% |
| Total | 23 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 4. No utilización de los servicios de la microempresa



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Como indica, la mayoría de encuestados que dijeron que no en la encuesta, tienen su justificativo correspondiente, es por lo que se observa que la calidad de servicio es el factor con un gran porcentaje de inconvenientes, seguido por el desconocimiento de la prestación de servicios de la microempresa en estudio, otro factor es el tiempo, y por último se tiene el precio de los servicios, todo lógicamente en base al criterio de cada persona de la población.

2. ¿Con qué frecuencia usted utiliza los servicios de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

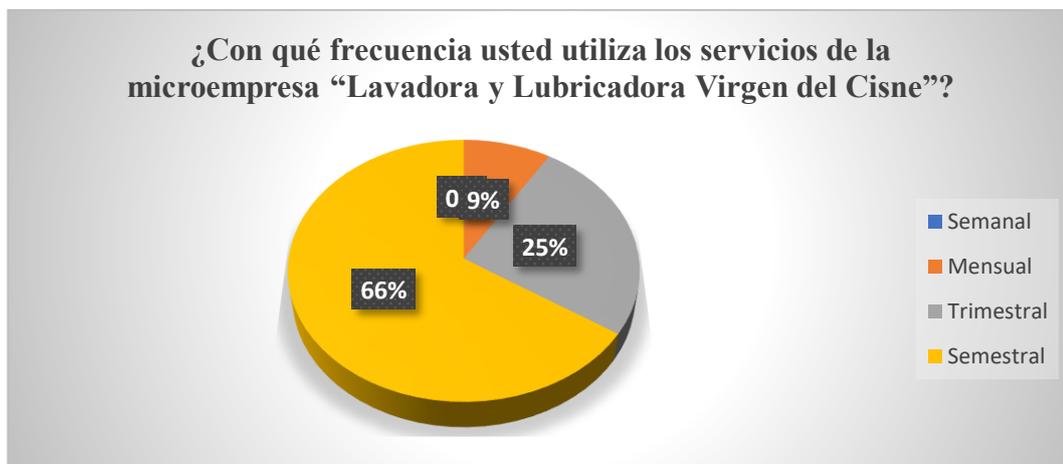
Tabla 5. Frecuencia de utilización de los servicios de la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Semanal | 0 | 0% |
| Mensual | 23 | 9% |
| Trimestral | 65 | 25% |
| Semestral | 172 | 66% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 5. Frecuencia de utilización los servicios



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Como se puede evidenciar la mayoría de las clientes que acuden a las instalaciones de la microempresa optan por realizar sus trabajos de manera semestral, mientras que un porcentaje mediano lo realizan de manera trimestral puesto que su trabajo es más repetitivo y fuerte, por último, con un porcentaje mínimo visitan las instalaciones de manera mensual ya sea para lavado o para la adquisición de cualquier producto o servicio.

3. ¿Cómo calificaría usted los servicios que presta la microempresa?

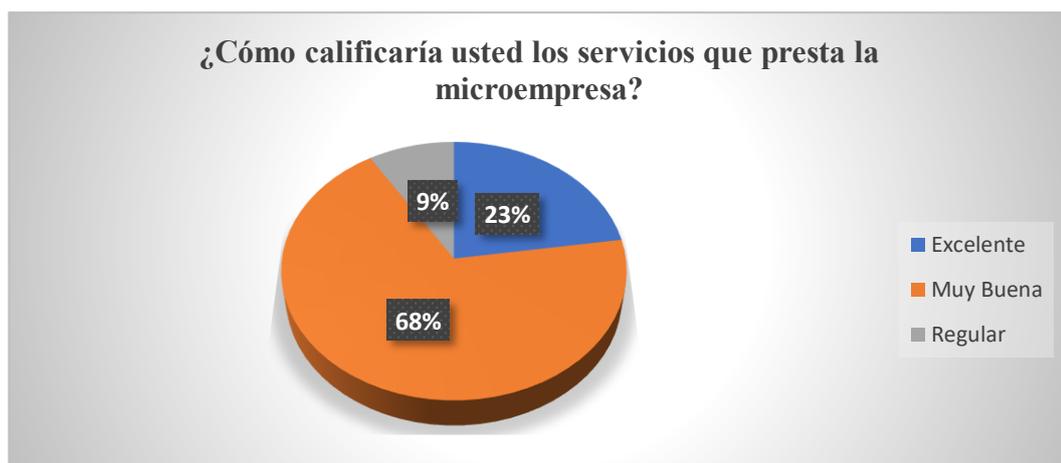
Tabla 6. Calificación de los servicios de la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 60 | 23% |
| Muy Buena | 176 | 68% |
| Regular | 24 | 9% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 6. Servicios que presta la microempresa



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos en la encuesta realizada se puede destacar que la mayoría de los clientes investigados califican a la microempresa en la prestación de sus servicios de manera muy buena, lo que es un factor que obliga a tener en consideración para mejorar, porque los clientes tienen en su criterio que algo está fallando para llegar a la excelencia.

4. ¿Cree usted que los precios de los servicios de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” están acorde a la calidad prestada?

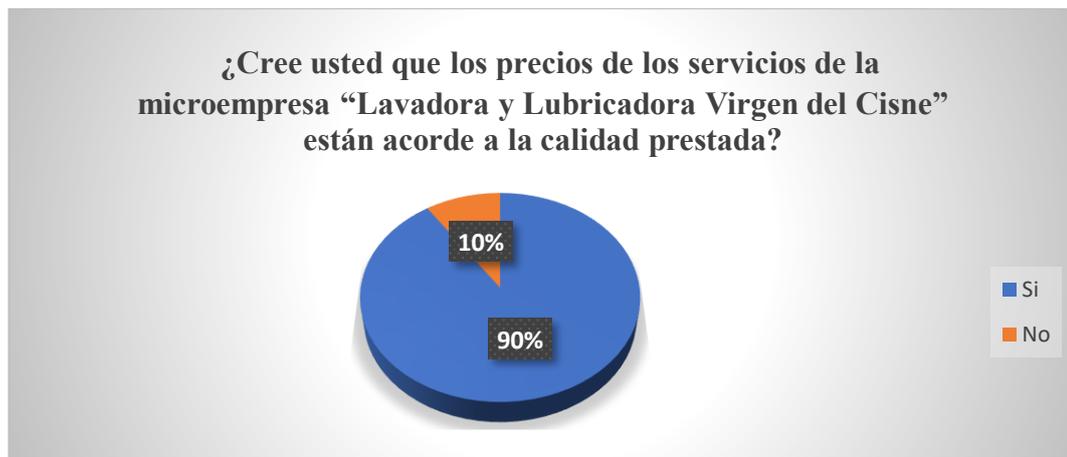
Tabla 7. Precios de los servicios de la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 234 | 90% |
| No | 26 | 10% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 7. Precios de los servicios de la microempresa



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Podemos constatar en la gráfica que la mayoría de las personas encuestadas están de acuerdo con los precios establecidos por los dueños de la microempresa a la hora de llevar a cabo la prestación de los servicios, y un porcentaje mínimo dice que el precio no cubre a la calidad del servicio, dando molestias e invitando a la mejora de estos.

5. ¿Cómo califica la atención prestada por el personal de la microempresa?

Tabla 8. *La atención prestada por el personal de la microempresa*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Excelente | 60 | 23% |
| Buena | 166 | 64% |
| Regular | 34 | 13% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 8. *Atención prestada por el personal de la microempresa*



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Se puede apreciar que los resultados obtenidos indican que la atención prestada en la microempresa es buena debido a que no alcanzan la excelencia esperada, y por último una parte de los encuestados no le agrada como es la atención por parte de los servidores de este establecimiento, lo cual genera a realizar un análisis más exhaustivo para mejorar y cambiar esa percepción en la población.

6. ¿Cree usted que existe organización para desarrollar las actividades dentro de la microempresa?

Tabla 9. Organización para desarrollar las actividades en la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 26 | 10% |
| No | 234 | 90% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 9. Organización para desarrollar las actividades de la microempresa



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Como indica la investigación de esta pregunta, una gran mayoría de los encuestados dicen que la microempresa no cuenta con una organización en sus actividades lo cual genera inconvenientes y por ende requiere un cambio inmediato para lograr brindar un mejor servicio, pero así mismo existe un porcentaje mínimo considerable que opina que la microempresa si maneja correctamente la organización en sus actividades.

7. ¿Cómo calificaría usted los procesos de gestión que ejecuta la microempresa para satisfacer las necesidades de los clientes?

Tabla 10. *Procesos de gestión que ejecuta la microempresa para los clientes*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Excelente | 50 | 19% |
| Buena | 176 | 68% |
| Regular | 34 | 13% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 10. *Procesos de gestión que ejecuta la microempresa*



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Como se observa, los encuestados determinan que existe una gestión administrativa de manera empírica en la microempresa, y la califica de manera buena, pero existe falencias en realización de actividades que se debe mejorar lo cual no permite tener una mejor percepción en los clientes y por ende posicionarse en el mercado.

8. ¿Ha tenido usted algún problema cuando va a recibir los servicios de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Tabla 11. Problemas cuando va a recibir los servicios de la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 5 | 2% |
| No | 255 | 98% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 11. Problemas cuando va a recibir los servicios de la microempresa



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Según los datos recabados se puede evidenciar que la mayoría de los clientes de la microempresa no han tenido ningún tipo de problema que ocasione que la microempresa pierda definitivamente los clientes, o sobre todo pierda la posibilidad de un mejor posicionamiento en el mercado de San Pablo de Atenas.

9. ¿Cuándo usted llega a la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” existe algún lugar de recepción y espera hasta recibir el servicio?

Tabla 12. Lugar de recepción y espera hasta recibir el servicio

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 31 | 12% |
| No | 229 | 88% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 12. Lugar de recepción y espera hasta recibir el servicio



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Como se puede evidenciar la mayoría de los clientes dicen que no existe un lugar confortable para la espera del servicio, eso quiere decir que el lugar que tiene la microempresa no es el adecuado, puesto que la mayoría de encuestados no conoce este lugar, por lo cual se debe tener en mente mejorar y ofrecer una área confortable y amoblado para una mejor fidelización de clientes.

10. ¿Se exhibe dentro de las instalaciones un organigrama estructural de la microempresa?

Tabla 13. Organigrama estructural de la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 260 | 100% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 13. Exhibición de Organigrama estructural



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos en la siguiente pregunta se logra observar que la mayoría de encuestados, es decir en su totalidad manifiestan que la microempresa no cuenta con un organigrama estructural, por lo que la elaboración y aplicación de uno fomentará a ser más eficientes y sobre todo conocer como está establecida la microempresa en base a sus funciones y áreas.

11. ¿Por qué medio publicitario se entera usted de los servicios y promociones que ofrece la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Tabla 14. Medio publicitario de los servicios y promociones

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|-------------|
| Radio | 70 | 27% |
| Redes Sociales | 174 | 67% |
| Afiches y volantes | 16 | 6% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 14. Medio publicitario de la microempresa



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

Como manifiestan los encuestados, se puede determinar que la mayoría de ellos utilizan las redes sociales para enterarse de todas las notificaciones que ofrece la microempresa, pero hay que tomar en cuenta que los medios tradicionales también están fuertemente presentes en la localidad y es utilizada por los clientes, es por lo que se debe tener en cuenta todos los medios que los clientes más usan e interactuar con ellos.

12. ¿Recomendaría usted los servicios que ofrece la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Tabla 15. Recomendación de los servicios que ofrece la microempresa

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 211 | 81% |
| No | 49 | 19% |
| Total | 260 | 100% |

Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Figura 15. Recomendación de los servicios de la microempresa



Fuente: Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Reina del Cisne”

Elaborado por: Equipo de trabajo

Análisis e interpretación

En base a todo el cuestionario realizado a los clientes de la microempresa, se puede determinar que de una u otra forma el servicio logra cumplir con las expectativas, es por lo que, la mayoría de encuestados ha optado por recomendar los servicios, pero para todo ello hay un mínimo de encuestados que manifiestan que no se debería recomendar y es aquí donde se debe mejorar, hacer un análisis real de las falencias y a posterior lograr ser más competitivos y obtener un mejor posicionamiento.

4.2 Entrevista dirigida al gerente propietario de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”

1. Desde qué tiempo está usted al mando de la microempresa

Bueno este trabajo de estar al frente de las actividades se viene dando desde mi trabajo anterior en donde yo arrendaba el local, bueno y llegó un día en que decidí abrir mi propio establecimiento, y si realmente cuando se empezó las actividades en el local propio se tuvo que adaptar a nuevos cambios y saber manejar de una mejor manera todos los recursos de la microempresa, con respecto a la pregunta al mando de mi negocio estoy ya casi cinco años y creo que sumado todo ya voy para unos diez años de una gran experiencia en mis labores.

2. La microempresa tiene claro e identificado su misión, visión y objetivos.

Realmente la microempresa si está direccionada a con el tiempo llegar a ser una empresa grande, es decir que desde el año 2018 que empecé las operaciones me planteo hacia dónde voy y hasta donde quiero llegar, cumplimiento mis objetivos personales y grupales en el negocio, lógicamente de una manera tradicional lo cual en ciertas ocasiones ha generado altas y bajas en todo el camino hasta la actualidad donde me encuentro con mi negocio.

3. Considera usted que el modelo de Gestión Administrativa que emplea en su microempresa es el más adecuado.

Bueno yo si considero que el modelo o el sistema que tengo actualmente si es el acorde a mi experiencia y capacidad, pero en ciertas ocasiones si es necesario tener una asesoría de cómo llevar a cabo las funciones de administración de un negocio, en el cual para lograr ser una empresa grande ya se necesita tener una mejor gestión, manejo de recursos y eso es lo que uno se aspira con el transcurrir del tiempo.

4. Considera usted que el modelo de Gestión Administrativa ha permitido posicionar a la microempresa en el mercado.

Bueno como lo mencione anteriormente la gestión que yo utilizo si me ha permitido escalar y crecer en este mercado, pero creo yo que al aplicar un modelo de gestión administrativa más efectiva me ayudará a posicionarme mejor con respecto a la

competencia, además crecer como microempresa y por qué no ser la mejor de la zona.

5. Usted evalúa los procesos de gestión que ejecutan sus colaboradores.

Con respecto a esta pregunta, si se evalúa todos los procesos de gestión desde que inicia el trabajo hasta el final, es decir si se tiene un control de los trabajadores, pero de manera empírica.

6. Realiza en su microempresa análisis de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades.

Un análisis bien estructurado como tal no, pero si se realiza un análisis de cómo se encuentra el negocio, es decir se evalúa cuando se tiene todo lo necesario en almacén, en la maquinaria, cuando los clientes no llegan o lo que puede pasar en el entorno, entonces uno como dueño siempre se tiene estas consideraciones en el negocio, pero lógicamente no se hace un análisis completo como tal.

7. Considera usted que los servicios prestados se ejecutan de manera eficiente.

Bueno uno se cree que, si se tiene los procesos bien determinados para la realización de los trabajos, pero siempre existen inconvenientes de cualquier índole que en ocasiones no permite realizar un trabajo eficiente, pero siempre se da lo mejor de cada uno para servir de mejor manera a los clientes.

8. Cuenta la microempresa con un manual de procedimientos y funciones organizacionales.

En sí la microempresa no cuenta con un manual de procedimientos y funciones organizacionales desarrollados por profesionales, aquí lo que hace es de manera personal explicarle cada una de las cosas que se deben hacer y la funciones que cada trabajador va a cumplir al momento de realizar el trabajo.

9. El personal con el que se labora tiene claro sus funciones, responsabilidades y sobre todo se encuentra capacitado de acuerdo con la actividad a realizar.

Si nosotros como microempresa al tener definido todas las actividades, funciones de los procesos que se va a realizar, se le explica a cada trabajador las responsabilidades y roles que debe cumplir para hacer el trabajo, así también se logra evitar riesgos y accidentes, puesto que con la práctica y capacitación del personal se logra ganar confianza y nuevo clientes.

10. Considera usted que es necesario establecer un modelo de gestión administrativa, que permita mejorar sus servicios, para posicionarse en el mercado.

Bueno si considero que una mejor manera de gestionar administrativamente mi negocio me ayudará a posicionarme en el mercado, y sobre todo me garantizará tener más control de los recursos y ganancias que ayuden a la reinversión del lugar y cumplir con los objetivos personales que me he planteado mi negocio.

4.2.1 Resultado de la entrevista al gerente propietario de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”

La entrevista realizada al gerente propietario de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” ayuda a cumplir con el objetivo que es determinar la Gestión Administrativa y el posicionamiento que este puede causar en dicho negocio.

Con los años de trabajo del gerente propietario de la microempresa de cierta manera se ha logrado tener una administración en el negocio, pero no es la adecuada para lograr un posicionamiento líder del mercado. En esta oportunidad el dueño manifiesta que no cuenta con un modelo de Gestión Administrativa que le ayude a mejorar el posicionamiento de la microempresa, además desde el inicio de sus operaciones se planteó de manera empírica hacia donde quiere llegar y cómo lo va a hacer, por ende, siempre va a tener falencias que se deben erradicar y mejorar a la hora de administrar y ver las cosas dentro de este negocio.

Del mismo modo se observa que el gerente propietario no conoce exactamente el estado situacional de la microempresa, puesto que no determina un análisis claro de las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas, otro aspecto es los controles de las actividades y procesos que existen en la microempresa no son los esperados y se los realiza a la manera antigua, lo que sí se puede destacar y determinar es que cada trabajador tiene claro sus funciones y responsabilidades que tiene que cumplir en la realización de cada trabajo.

Los resultados de la entrevista nos permiten determinar que la Gestión Administrativa que se pretende aplicar en la microempresa incide directamente en el posicionamiento de esta, debido a que la gestión se mide de manera eficiente y en este caso el negocio se encuentra con algunas falencias que deben ser erradicadas, otras mejoradas y así se logrará cumplir con los objetivos, puesto que su principal propósito es el posicionamiento y una mejor administración.

4.3 Entrevista dirigida a los trabajadores de la “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”

1. Desde hace que tiempo está usted laborando en la microempresa.

Bueno en lo que va el establecido la microempresa, yo llevo laborando 2 años con ellos y a nivel de experiencia ya llevo cinco años trabajando en lo que el servicio de lavado y mantenimiento del motor, debido que en mi anterior trabajo fue exactamente de lo mismo, es por ello por lo que tengo noción de lo que hago y realmente se lo procesos que se tiene que hacer.

2.Cuál es el rango que ocupa en la lavadora.

En una empresa grande siempre va a estar categorizado los rangos en cuestión a cada trabajador, en esta ocasión dentro de esta microempresa al no contar con muchos trabajadores no se cuenta con un rango técnicamente establecido, es decir aquí lo que hacemos es, el que tiene mayor experiencia en las labores tiene cierto rango más alto, pero en si todos somos compañeros y si es de ayudarnos siempre lo vamos a hacer.

3. Existe un manual de funciones específico del área operativa.

En cuestión a esta pregunta la microempresa no cuenta con un manual de funciones específicas por área, es decir que el trabajo lo hacemos como lo hemos aprendido, por ello cada uno busca la forma de mejorar y conocer lo que se debe hacer en el área operativa de trabajo.

4. Tiene claro las funciones y responsabilidades que está expuesto a cumplir dentro de la microempresa.

Bueno como lo mencione anteriormente ya tengo experiencia de años en este trabajo, por ende, conozco cada una de mis funciones y responsabilidades a la hora de hacer el trabajo e incluso cuando no estoy laborando, es decir tengo muy claro lo que debo hacer y no, con el fin lógicamente de cuidar mi trabajo y que los empleadores también tengan desarrollo para seguir activos en el negocio.

5. Tiene idea de lo que es Gestión Administrativa y el posicionamiento.

A la hora de hablar de Gestión Administrativa los conceptos profesionales en si no los manejo claramente, pero hago alusión que se refiere al manejo del negocio, es decir la forma correcta de realizar la administración de la microempresa, y con respecto a posicionamiento es marcar la diferencia y ser superiores a la competencia.

6. Existe un control adecuado al desempeño en cada actividad realizada.

Bueno a la hora de realizar todas las actividades desde que inicia hasta que termina el proceso, por parte del dueño si existe un control empírico puesto que no se realizan ningún tipo de anotaciones de información o de manera técnica, pero el control se da hasta en los más mínimos detalles, esto se debe también a que el gerente propietario posee una experiencia y trayectoria en lo que es la prestación de servicio y mantenimiento de automotores.

7. Tiene claro que se debe mejorar, ser más eficiente con el fin de generar valor en los procesos y tener así una ventaja sobre la competencia.

Obviamente que nosotros como colaboradores de esta microempresa debemos mejorar, estar capacitados, ser más eficientes, sobre todo ir determinando las falencias y no volverlas a cometer lo cual nos garantizará tener un plus extra sobre la competencia y lograr el cometido que el posicionamiento.

8. Existe un ambiente laboral cómodo para realizar cada una de las actividades.

Dentro de la microempresa existe un ambiente laboral muy sano, es decir todos somos compañeros y se tiene una relación buena desde los dueños hasta los trabajadores que realizan los servicios dentro del establecimiento, otro factor positivo es que, si llega un nuevo compañero, yo como más antiguo estoy presto para proporcionarle cualquier tipo de ayuda y así mismo por parte de los dueños del negocio, todo con el fin de conseguir la calidad y satisfacer las necesidades de los clientes.

9. Cree usted que un nuevo modelo de Gestión Administrativa mejorará el desarrollo de la microempresa.

Yo pienso que todo trabajo hecho de manera profesional siempre va a estar bien visto por cualquier dueño de negocio, en base al modelo de gestión administrativa puedo decir que toca hacer un trabajo excelente y si todo va bien ayudará de manera significativa al negocio.

10. Cree usted que, con un adecuado modelo de Gestión Administrativa, existirá mayor posicionamiento en el mercado.

Bueno yo creo que, sí pues al haber un nuevo manejo de la microempresa, está empezará a tener cambios significativos, por ende, tendrá un plus sobre la competencia y logrará un posicionamiento más alto, con lo cual los clientes estarán más satisfechos y se tendrá un crecimiento significativo y a la vez se tendrá más trabajo que es lo que se necesita hoy en día.

4.3.1 Resultado de la entrevista al trabajador de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”

La entrevista realizada al trabajador de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” ayuda a cumplir con el objetivo que es determinar la Gestión Administrativa y el posicionamiento.

Como se puede evidenciar el trabajador a mencionado que su experiencia es considerable en la prestación de servicios para el lavado y mantenimiento del vehículo, dentro de la microempresa lleva laborando 2 años, lo cual le da suficiente experiencia, pero se debe mejorar y capacitarse sobre todo para dar un mejor servicio y ayudar a utilizar de manera más eficiente los recursos.

Otro factor es que el control de los procesos no se lleva de una manera técnica, lo que conlleva al control de calidad sin tener estándares lo que en ocasiones puede causar la pérdida de clientes, otro factor vendría hacer que cada trabajador si conoce y tiene muy claro cuáles son sus funciones dentro de las instalaciones, y eso es fundamental ya que gracias a ello se puede tener menos accidentes y conocer que los trabajadores si están comprometidos a la microempresa.

En cuestión al modelo de Gestión Administrativa se puede evidenciar que los trabajadores están de acuerdo que este modelo ayudará a mejorar la situación de la microempresa, puesto que se realizará una mejor gestión de recursos y sobre todo ayuda a capacitarse, lograr tener ventajas competitivas y tener un mejor posicionamiento con relación a la competencia de la zona.

CAPÍTULO V.

PROPUESTA

5.1 Tema

La Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne", San Pablo de Atenas, Provincia Bolívar.

5.2 Antecedentes de la propuesta

La microempresa Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne surge en el año 2018, ante las diversas necesidades que se suscitaban en el mercado de servicios de lavado y mantenimiento de un automotor en la localidad.

Por lo general la población lo que buscaba es la calidad de productos, precios, buena atención, y sobre todo calidad de servicio. Es así como el gerente propietario actual se plantea la creación de un establecimiento más grande, comenzando con una rampa y haciendo las labores de trabajo el mismo, pero siempre con miras a expandirse y tener un local más tecnificado.

En la actualidad gracias al esfuerzo del gerente y su familia, se puede encontrar en sus instalaciones tres rampas, infraestructura para los vehículos, local de venta de productos para los automotores y se está proyectando a la implementación de un servicio extra de mecánica eléctrica y automotriz, adicional cuenta con 2 trabajadores y su esposa que hace funciones administrativas, y de ser el caso su ampliación del local este número de trabajadores iría incrementándose hasta llegar al punto de tener una instalación de un servicio completo que garantice tiempo y economía para él y la sociedad que lo rodea.

El servicio de lavado y mantenimiento de automotores es un negocio que sigue perdurable en el tiempo, es así como dentro de la microempresa nace la necesidad de implementar un Modelo de Gestión Administrativa en base al modelo de Gestión Administrativa Quinn que garantice un posicionamiento efectivo frente a su principal competidor que existe en la localidad.

5.3 Justificación de la propuesta

Un factor importante dentro de la justificación de la propuesta es que una empresa, organización o microempresa debe estar atenta y preparada para la competitividad empresarial, a través de una gestión eficiente, procesos bien definidos y estrategias que garanticen un mejor manejo de recursos y a su vez generen ventajas competitivas frente a sus competidores, logrando así un posicionamiento efectivo que a posterior desencadenará una serie de beneficios para la microempresa.

En cualquier microempresa donde se trabaje de manera empírica, no se describa y se lleve a cabo correctamente lo que hay que ejecutar, los colaboradores realizarán lo que puedan y no lo que en realidad deberían ejecutar. Para beneficios de la microempresa y de su gerente propietario de que su trabajo se está direccionando al desarrollo se requiere la ejecución de un modelo de Gestión Administrativa donde se enfoque a crear una estructura organizacional adecuada para la microempresa.

En este caso el principal beneficiario será el gerente propietario y sus trabajadores puesto que se obtendrá un mejor desempeño de sus procesos, actividades para mejorar el posicionamiento, mejorando día con día sus conocimientos, autoestima y sobre todo formar un equipo comprometido a la microempresa a ser los mejores en la prestación de sus servicios en la localidad.

5.4 Propuesta del modelo de Gestión Administrativa

La Administración es fundamental en todo tipo de organización con la finalidad de lograr la competitividad, productividad y calidad máxima de todas sus actividades; y con la globalización se ha convertido en el factor decisivo para competir en los mercados.

Con la finalidad de que la microempresa Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne sea una organización estable y flexible, se hace la propuesta de desarrollar un nuevo modelo de gestión Administrativa, tomando como referencia el modelo de Gestión Administrativa Quinn, donde el desarrollo de cada uno de los cuatro cuadrantes que forman parte de este sistema no trabajen de manera aislada, por el contrario, se hace énfasis en fortalecer el trabajo integrado con la finalidad de conseguir un modelo completo.

El presente modelo de Gestión Administrativa propuesto para el gerente propietario de la microempresa se desarrolla en base a los cuatro cuadrantes del modelo Quinn, lo cual permite optimizar todas las actividades que se desarrollan en el establecimiento. A continuación, se describe los cuadrantes del modelo a seguir y son:

- ❖ Modelo del Objetivo Racional.
- ❖ Modelo del Proceso Interno.
- ❖ Modelo de Relaciones Humanas.
- ❖ Modelo de Sistema Abierto.

5.5 Objetivos de la propuesta

5.5.1 Objetivo general

Realizar un modelo de Gestión Administrativa que incida en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”, San Pablo de Atenas, Provincia Bolívar.

5.5.2 Objetivos específicos

- ❖ Desarrollar los procedimientos administrativos para un mejor desempeño de la microempresa.
- ❖ Estructurar un enfoque administrativo para que pueda ser aplicado de forma permanente.
- ❖ Aplicar el modelo de Gestión Administrativa propuesto en la microempresa.

5.6 Desarrollo de la propuesta

Una vez realizado el análisis e interpretación del entorno microempresarial relacionado a la prestación de servicios del lavado, lubricado y venta de accesorios e implementos de limpieza para automotores, se ha visto en la necesidad de implementar un modelo de Gestión Administrativa que permita mejorar los procesos de la Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne, donde se otorgue herramientas claves de administración como lo es, la planificación, organización, dirección, control, evaluación, y donde su aporte está enfocado principalmente a mejorar el posicionamiento de la microempresa, a través del trabajo de cada elemento administrativo interrelacionado para brindar un mejor servicio de calidad y sobre su prioridad sea la satisfacción de los clientes.

Para el modelo se toma en cuenta los requerimientos del mercado actual y las características con las que cuenta la microempresa, por lo tanto, se propone un modelo que interactúe con cada una de las partes y componentes, con el fin de mejorar el posicionamiento, brindar servicios de calidad y la satisfacción completa de los clientes.

Este modelo abarca elementos básicos y determinados en base a la disponibilidad de recursos, características y capacidades de la microempresa dentro de la cual consta con elementos fundamentales que son los siguientes:

Administración: abarca a toda la microempresa, la relaciona con el entorno, estructura a la misma y permite establecer procesos de control.

Contabilidad: procesamiento de datos e información referente a presupuesto, capital, activos fijos, inventarios, etc. necesarios para la toma de decisiones.

Producción y comercialización: está enfocado a realizar la planificación, procedimientos y técnicas propicias al trabajo, procesos de venta de servicios para la satisfacción de los clientes.

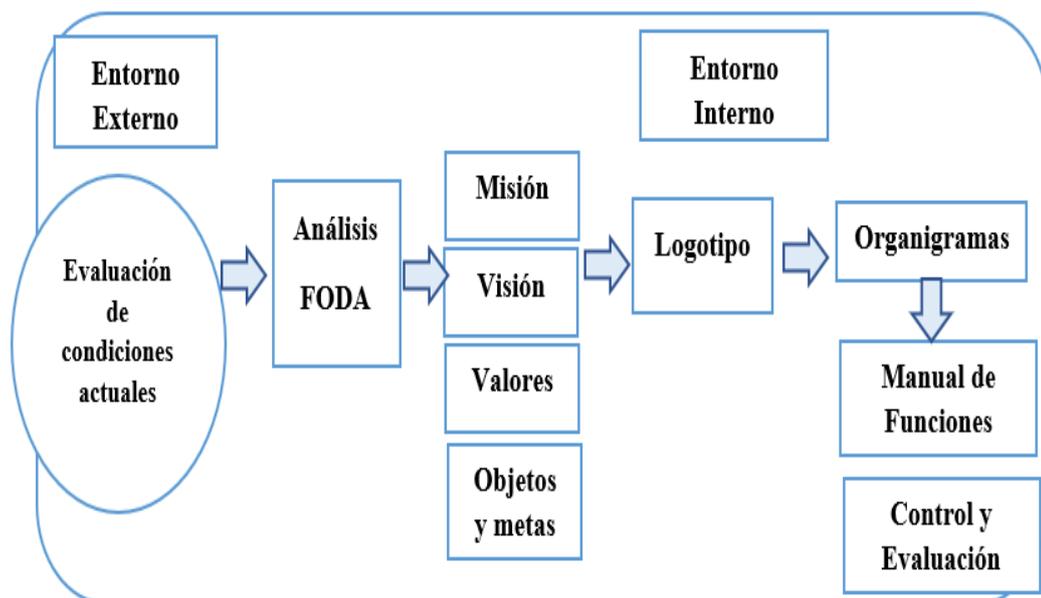
Este modelo se apoya directamente con el talento humano y la tecnología, donde se inicia un sistema de apoyo bidireccional lo cual permite mejorar sustancialmente cada elemento con mejores resultados.

El modelo propuesto al estar en constantes actualizaciones, innovación y acoplamiento a los requerimientos del entorno y necesidades de los clientes desencadenará que el mismo sea perdurable, sostenible y sobre todo flexible en caso de que la microempresa decida evolucionar con el transcurrir del tiempo.

Este modelo es un sistema abierto donde respeta fuertemente los vínculos del entorno (interno y externo) donde cada uno de sus elementos trabajan e interactúan unos con otros.

Desde esta percepción se hace la propuesta de un modelo Gestión Administrativa genérico, dentro del cual la planificación, organización, control, dirección, gestionan los recursos y capacidades de la microempresa para alcanzar el éxito y el posicionamiento sobre sus competidores, a su vez este modelo es de fácil aplicación para empresas con estructuras pequeñas y requieren obligatoriamente el compromiso y liderazgo del dueño propietario como gerente del establecimiento para un funcionamiento eficiente.

Figura 16. *Proceso de planificación propuesto para la microempresa*



Elaborado por: Equipo de Trabajo

5.7 Fases del modelo de Gestión Administración propuesto

Según el modelo Quinn se basa en cuatro cuadrantes fundamentales dentro de las cuales existe un trabajo integrado por parte de los elementos que lo integran, lo cual genera un mejor desempeño en su aplicación.

5.7.1 Modelo del Objetivo Racional

Basada en la situación actual de la microempresa a través de la productividad y los beneficios, se centra en la claridad de metas y el análisis racional de la acción, dentro del cual se hace la propuesta de lo siguiente para ejecutar el modelo de Gestión Administrativa.

5.7.1.1 Matriz PESTEL

La matriz PESTEL permite tener un contexto externo claro de la microempresa en donde se desarrolla sus actividades, este análisis sirve para profundizar el contexto político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

Cuadro 1. Matriz PESTEL Dimensión Política

| MATRIZ PESTEL | | | | |
|--|---|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| LAVADORA Y LUBRICADORA "VIRGEN DEL CISNE" | | | | |
| DIMENSIÓN POLÍTICA | | | | |
| N | VARIABLES | NIVEL DE IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | AMENAZA/ OPORTUNIDAD |
| 1 | Aparición de nuevas políticas para este tipo de microempresas | Alto | Alto | Amenaza |
| 2 | Convenio con empresas del sector público | Alto | Alto | Oportunidad |
| 3 | Cambio de presidente | Medio | Medio | Amenaza |
| 4 | Conflictos Políticas internos | Medio | Bajo | Oportunidad |
| 5 | Regulación de la competencia | Alto | Alto | Oportunidad |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Cuadro 2. Matriz PESTEL Dimensión Económica

| MATRIZ PESTEL | | | | |
|--|--|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| LAVADORA Y LUBRICADORA "VIRGEN DEL CISNE" | | | | |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA | | | | |
| N | VARIABLES | NIVEL DE IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | AMENAZA/ OPORTUNIDAD |
| 1 | Incremento de los impuestos a los productos hidrocarburíferos. | Alto | Alto | Amenaza |
| 2 | Incremento de precios en los servicios básicos. | Alto | Medio | Amenaza |
| 3 | Inflación en el país | Alto | Alto | Amenaza |
| 4 | Incremento del Desempleo | Alto | Alto | Amenaza |
| 5 | Importaciones | Alto | Medio | Amenaza |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Cuadro 3. Matriz PESTEL Dimensión Social

| MATRIZ PESTEL | | | | |
|--|--|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| LAVADORA Y LUBRICADORA "VIRGEN DEL CISNE" | | | | |
| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | |
| N | VARIABLES | NIVEL DE IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | AMENAZA/ OPORTUNIDAD |
| 1 | Entrada de nuevos competidores. | Alto | Medio | Amenaza |
| 2 | Índices de inseguridad y desempleo en crecimiento. | Alto | Alto | Amenaza |
| 3 | Conocer a los clientes frecuentes. | Alto | Alto | Oportunidad |
| 4 | Pocos competidores que presten el servicio en el sector. | Alto | Medio | Oportunidad |
| 5 | Alto crecimiento de vehículos por el sector | Alto | Alto | Oportunidad |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Cuadro 4. Matriz PESTEL Dimensión Tecnológica

| MATRIZ PESTEL | | | | |
|--|--|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| LAVADORA Y LUBRICADORA "VIRGEN DEL CISNE" | | | | |
| DIMENSIÓN TECNOLÓGICA | | | | |
| N | VARIABLES | NIVEL DE IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | AMENAZA/ OPORTUNIDAD |
| 1 | Acceso a plataforma virtuales de facturación | Medio | Medio | Amenaza |
| 2 | Infraestructura | Alto | Alto | Oportunidad |
| 3 | Las TIC | Alto | Alto | Oportunidad |
| 4 | Investigaciones tecnológicas | Medio | Medio | Oportunidad |
| 5 | Avances tecnológicos | Alto | Alto | Amenaza |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Cuadro 5. Matriz PESTEL Dimensión Ecológica

| MATRIZ PESTEL | | | | |
|--|--|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| LAVADORA Y LUBRICADORA "VIRGEN DEL CISNE" | | | | |
| DIMENSIÓN ECOLÓGICA | | | | |
| N | VARIABLES | NIVEL DE IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | AMENAZA/ OPORTUNIDAD |
| 1 | Cambios climáticos | Alto | Alto | Amenaza |
| 2 | Conciencia social ecológica | Alto | Alto | Oportunidad |
| 3 | Normas de reciclaje y cuidado del medio ambiente | Alto | Alto | Oportunidad |
| 4 | Regulación acerca del Consumo del agua | Bajo | Bajo | Oportunidad |
| 5 | Contaminación Ambiental | Alto | Alto | Amenaza |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Cuadro 6. Matriz PESTEL Dimensión Legal

| MATRIZ PESTEL | | | | |
|--|---|-------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| LAVADORA Y LUBRICADORA "VIRGEN DEL CISNE" | | | | |
| DIMENSIÓN LEGAL | | | | |
| N | VARIABLES | NIVEL DE IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | AMENAZA/OPORTUNIDAD |
| 1 | Desarrollo de leyes que incentiven la actividad comercial | Alto | Alto | Oportunidad |
| 2 | Cambios en las reformas tributarias | Alto | Medio | Amenaza |
| 3 | Cambios de las normas jurídicas que regulen a la microempresa | Alto | Alto | Amenaza |
| 4 | Incremento del Salario Básico | Medio | Medio | Amenaza |
| 5 | Leyes de Salud y Seguridad Social para trabajadores | Alto | Alto | Oportunidad |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

5.7.1.2 Matriz de Priorización PESTEL

Tabla 16. Matriz de Priorización PESTEL

| MATRIZ DE PRIORIZACIÓN PESTEL LAVADORA Y LUBRICADORA "VIRGEN DEL CISNE" | | | | | | | |
|--|--|-------------|------------------|----------------------------|-------------------------|----|-----------------|
| ANÁLISIS PESTEL | | | | | | | |
| N | Variables | Dimensión | Nivel de impacto | Probabilidad de ocurrencia | Amenaza/ oportunidad | | |
| 1 | Aparición de nuevas políticas para este tipo de microempresas | Política | Alto | Alto | Amenaza | | Amenazas |
| 2 | Incremento de los impuestos a los productos hidrocarburíferos. | Económica | Alto | Alto | Amenaza | P= | 10% |
| 3 | Incremento de precios en los servicios básicos. | Económica | Alto | Alto | Amenaza | E= | 40% |
| 4 | Inflación en el país | Económica | Alto | Alto | Amenaza | S= | 10% |
| 5 | Incremento del Desempleo | Económica | Alto | Alto | Amenaza | T= | 10% |
| 6 | Índices de inseguridad y desempleo en crecimiento. | Social | Alto | Alto | Amenaza | E= | 20% |
| 7 | Avances tecnológicos | Tecnológica | Alto | Alto | Amenaza | L= | 10% |

| | | | | | | | |
|-----------|---|-------------|------|------|-------------|----|--------------------|
| 8 | Cambios climáticos | Ecológico | Alto | Alto | Amenaza | | 100% |
| 9 | Contaminación Ambiental | Ecológico | Alto | Alto | Amenaza | | |
| 10 | Cambios de las normas jurídicas que regulen a la microempresa | Legal | Alto | Alto | Amenaza | | |
| 11 | Convenio con empresas del sector público | Política | Alto | Alto | Oportunidad | | Oportunidad |
| 12 | Regulación de la competencia | Política | Alto | Alto | Oportunidad | P= | 20% |
| 13 | Conocer a los clientes frecuentes. | Social | Alto | Alto | Oportunidad | E= | 0% |
| 14 | Alto crecimiento de vehículos por el sector | Social | Alto | Alto | Oportunidad | S= | 20% |
| 15 | Infraestructura | Tecnológica | Alto | Alto | Oportunidad | T= | 20% |
| 16 | Las TIC | Tecnológica | Alto | Alto | Oportunidad | E= | 20% |
| 17 | Conciencia social ecológica | Ecológica | Alto | Alto | Oportunidad | L= | 20% |
| 18 | Normas de reciclaje y cuidado del medio ambiente | Ecológica | Alto | Alto | Oportunidad | | 100% |
| 19 | Desarrollo de leyes que incentiven la actividad comercial | Legal | Alto | Alto | Oportunidad | | |
| 20 | Leyes de Salud y Seguridad Social para trabajadores | Legal | Alto | Alto | Oportunidad | | |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Análisis: Como podemos apreciar en el cuadro de la priorización PESTEL, tenemos que tanto las dimensiones económicas y sociales las cuales son analizadas de manera externa son las que presentan mayor amenaza para la microempresa, es por este motivo que se debe prestar más atención mediante la creación de estrategias que ayuden a contrarrestar estas amenazas y a su vez tratar de convertirlas en oportunidades con la finalidad de llegar al cumplimiento de metas y objetivos de la microempresa.

Por otro lado, las oportunidades son aquellas que se relacionan internamente para la microempresa, las cuales deben de ser aprovechadas de una manera muy exitosa, para que así estas oportunidades puedan ser de una gran ayuda antes los posibles problemas que puedan surgir en el futuro y estas oportunidades ayuden a crecer a la microempresa dentro del mercado en el cual la misma desarrolla sus actividades.

5.7.1.3 Matriz FODA

La matriz FODA es una de las herramientas esenciales, permite determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa, es decir, permite realizar un análisis interno y externo, proporciona la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y mejorar aspectos en los que sea necesario.

Cuadro 7. Matriz FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|
| ❖ Brindar varios servicios a sus clientes. | ❖ Infraestructura |
| ❖ Lugar estratégico con proyección a desarrollo | ❖ Conocer a los clientes frecuentes. |
| ❖ Funciones y responsabilidades del personal definidos empíricamente. | ❖ Desarrollo de leyes que incentiven la actividad comercial. |
| ❖ Equipos tecnológicos nuevos y modernos. | ❖ Convenio con empresas del sector público |
| ❖ La infraestructura es propia. | ❖ Alto índice de crecimiento vehicular en el sector. |

| DEBILIDADES | AMENAZAS |
|--|--|
| ❖ No tienen estrategias empresariales | ❖ Aparición de nuevas políticas para este tipo de microempresas. |
| ❖ Los empleados tienen poca o escasa capacitación técnica. | ❖ Incremento de los impuestos a los productos hidrocarbúricos. |
| ❖ Desconocimiento de la misión, visión, organigramas y objetivos de la microempresa. | ❖ Índices de inseguridad y desempleo en crecimiento. |
| ❖ Falta de promociones y publicidad. | ❖ Cambios climáticos. |
| ❖ No llevan un control correcto de las compras y ventas de accesorios. | ❖ Cambios de las normas jurídicas que regulen a la microempresa. |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

5.7.1.4 Declaración de la Misión y Visión

Una vez realizado la Matriz FODA donde se puede evidenciar las fortalezas y debilidades de la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen de Cisne”, así como las oportunidades y amenazas se da paso a la declaración de la misión y visión, dado que se conocen las necesidades que posee el cliente, las capacidades de la microempresa para responderlas y cuáles son los elementos que permiten contestar cual es el fin de una microempresa y a dónde quiere llegar en base a la gestión eficiente de todos sus procesos que se llevan a cabo.

5.7.1.5 Misión

Misión propuesta:

Somos una microempresa dedicada a prestar servicios de lavado, lubricado y mantenimiento vehicular, ofreciendo productos de calidad, maquinaria moderna y un equipo de colaboradores dispuestos a cumplir con las exigencias del mercado y la satisfacción de los clientes.

5.7.1.6 *Visión*

Visión propuesta:

Al 2028 ser una empresa líder en la prestación de servicios de lavado, lubricado y mantenimiento de vehículos.

5.7.1.7 *Valores Empresariales*

Dentro de la mayoría de las empresas, organizaciones, instituciones y microempresas sobresalen lo que son los valores, por lo cual es importante la puesta en práctica de manera habitual y cotidiana, a su vez esto refleja las cualidades y actitudes de los colaboradores quienes son los que están al frente para dar una imagen, calidad y experiencia a través de los servicios que requieren los clientes.

La microempresa debe determinar cuáles son los valores éticos más importantes para brindar sus servicios a los clientes, a continuación, se detallarán más específicamente cada uno de ellos

- ❖ **Puntualidad:** Es uno de los aspectos más valiosos que puede tener la microempresa, principalmente para garantizar el cumplimiento de las requisiciones de los clientes.
- ❖ **Responsabilidad:** Hace mención del cumplimiento, ejecución de los procesos y actividades y obligaciones que han sido dictaminadas por la microempresa al personal, en donde se ve englobado el acatar normas y reglamentos con el fin de satisfacer y cumplir con los clientes el servicio solicitado, logrando que este genere seguridad y confianza.
- ❖ **Calidad:** Es un valor que deben tener cada uno de los integrantes de la microempresa, este valor significa ofrecer al cliente unas condiciones del servicio superiores a las expectativas de lo que le cliente espera recibir, todo fijamente determinado a un precio accesible.
- ❖ **Trabajadores comprometidos:** Este valor hace referencia a que los trabajadores deben apegarse a los objetivos microempresariales, estar comprometidos y ayudar en lo más que se pueda a que la microempresa sobresalga, genere calidad, y logre el posicionamiento deseado.

- ❖ **Respeto:** Este valor se encuentra fomentado en la forma de trato hacia una persona, dentro de la microempresa esto debe estar plasmado en el ambiente laboral, lo cual ayudará tener una mejor percepción y atender de una manera más eficaz a los clientes.
- ❖ **Confianza:** La confianza se la puede dimensionar como la seguridad de una persona ante cualquier situación que se presente, este valor debe estar fomentado en toda la microempresa en sus colaboradores e integrantes, al momento de realizar el trabajo y tratar con los clientes.
- ❖ **Trabajo en equipo:** Este valor hace alusión al trabajo de varias personas en conjunto con un mismo propósito, dentro de la microempresa este valor está enfocado en el compañerismo, satisfacción, armonía y ayuda entre todos los colaboradores

5.7.1.8 Propuesta de Objetivos empresariales y Metas

Cuadro 8. *Objetivos Empresariales*

| Objetivo Empresarial | |
|---|--|
| Incrementar el posicionamiento de la microempresa en el mercado local en la prestación de los servicios de lavado, lubricado y mantenimiento vehicular. | |
| Largo Plazo | Incrementar la participación en el mercado en un 30% durante 5 años |
| Corto Plazo | Incrementar el mejoramiento del servicio en 10% en un año |
| Largo Plazo | Incrementar la satisfacción del cliente en un 20% durante 5 años |
| Corto Plazo | Capacitar al personal en un 100% en dos años |
| Largo Plazo | Incrementar el rendimiento laboral en un 30% durante los próximos 3 años |
| Corto Plazo | Evaluar el rendimiento de los trabajadores en un año |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Cuadro 9. *Objetivos, estrategias y metas de la microempresa*

| Objetivo a largo plazo | Estrategias | Metas | Actividades Planificadas | Responsable |
|--|--|--|--|---------------------|
| Incrementar la participación en el mercado en un 30 % durante 5 años. | Implementar nuevos servicios para automóviles e incrementar la infraestructura. | Incrementar las ventas y prestar más servicios para los clientes en un 10 % en un año. | Implementación de servicio de mecánica automotriz, eléctrica y sistema de alineado y balanceo de automóviles. | Gerente propietario |
| | Aplicar estrategias de marketing para captar más clientes. | | Realizar promociones, sorteos y una mejor difusión de lo que ofrece la microempresa. | Ventas |
| Incrementar la satisfacción del cliente en un 20% durante 5 años. | Negociar con los proveedores los productos para dar el servicio. | Mejorar la atención al cliente en 5% en el año | Se negociará con todos los proveedores para obtener beneficios de todos los productos que se necesitan para brindar el servicio. | Gerente propietario |
| | Mantener una amplitud en el horario de atención. | | Establecer un horario laboral de atención de 08:00 hasta 18:00. | Gerente propietario |
| Incrementar el rendimiento laboral en un 30% durante los próximos 3 años. | Diseñar un programa de incentivos para el personal. | Realizar la evaluación del desempeño laboral en el primer año | Realizar encuentros recreacionales, créditos de emergencia o elevar sus conocimientos académicos. | Gerente propietario |
| | Capacitar al personal en temas de atención al cliente, procesos y métodos de trabajo | | Realizar capacitaciones a los empleados por área de trabajo de la microempresa. | Gerente propietario |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

5.7.2 Modelo del proceso interno

Este elemento está basado en la estructura, estabilidad y continuidad, este modelo se enfoca en las responsabilidades, medidas y la documentación de las organizaciones, dentro de este enfoque se va a proponer lo siguiente:

5.7.2.1 Logotipo

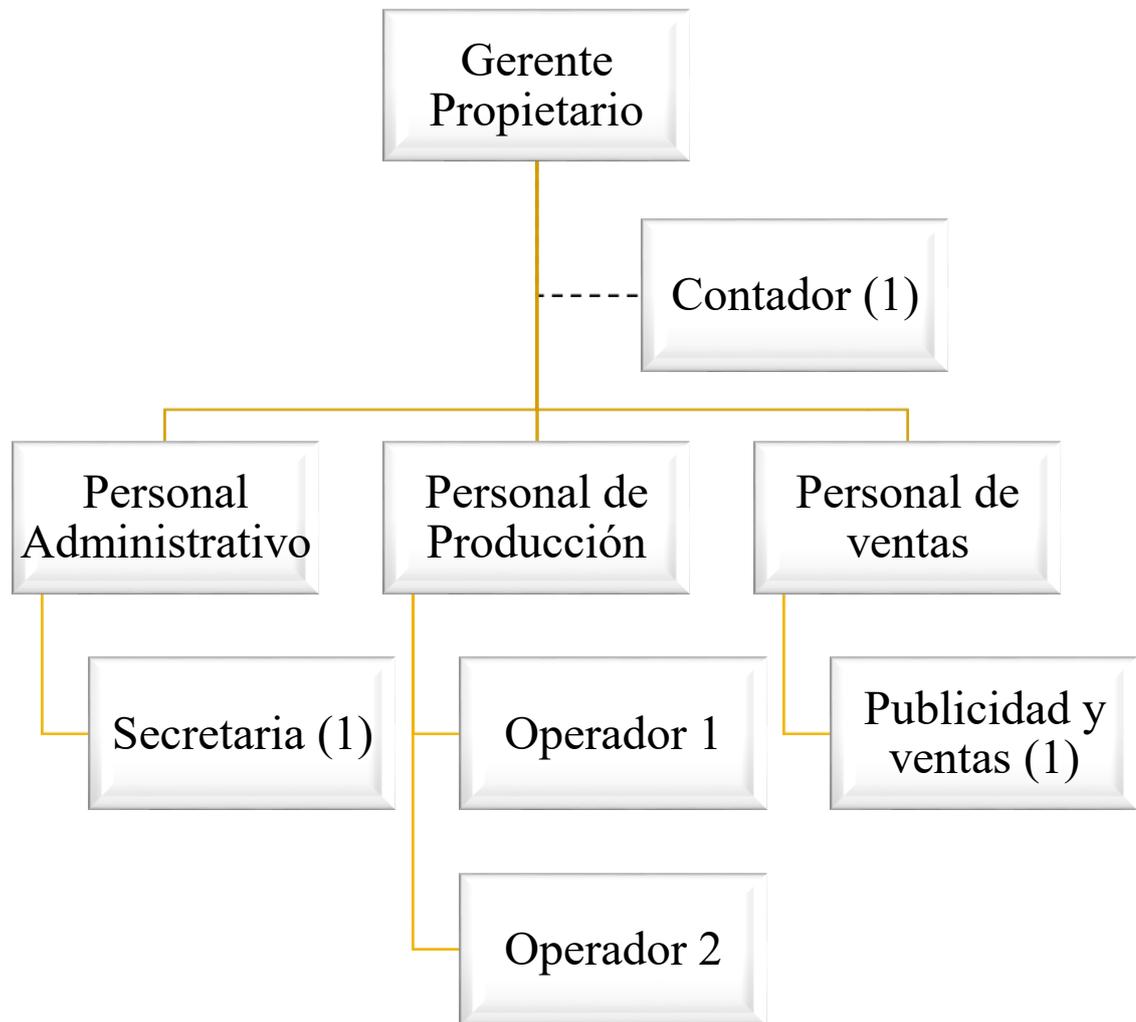
Figura 17. Logotipo propuesto para la microempresa



Elaborado por: Equipo de Trabajo

5.7.2.2 Organigrama estructural

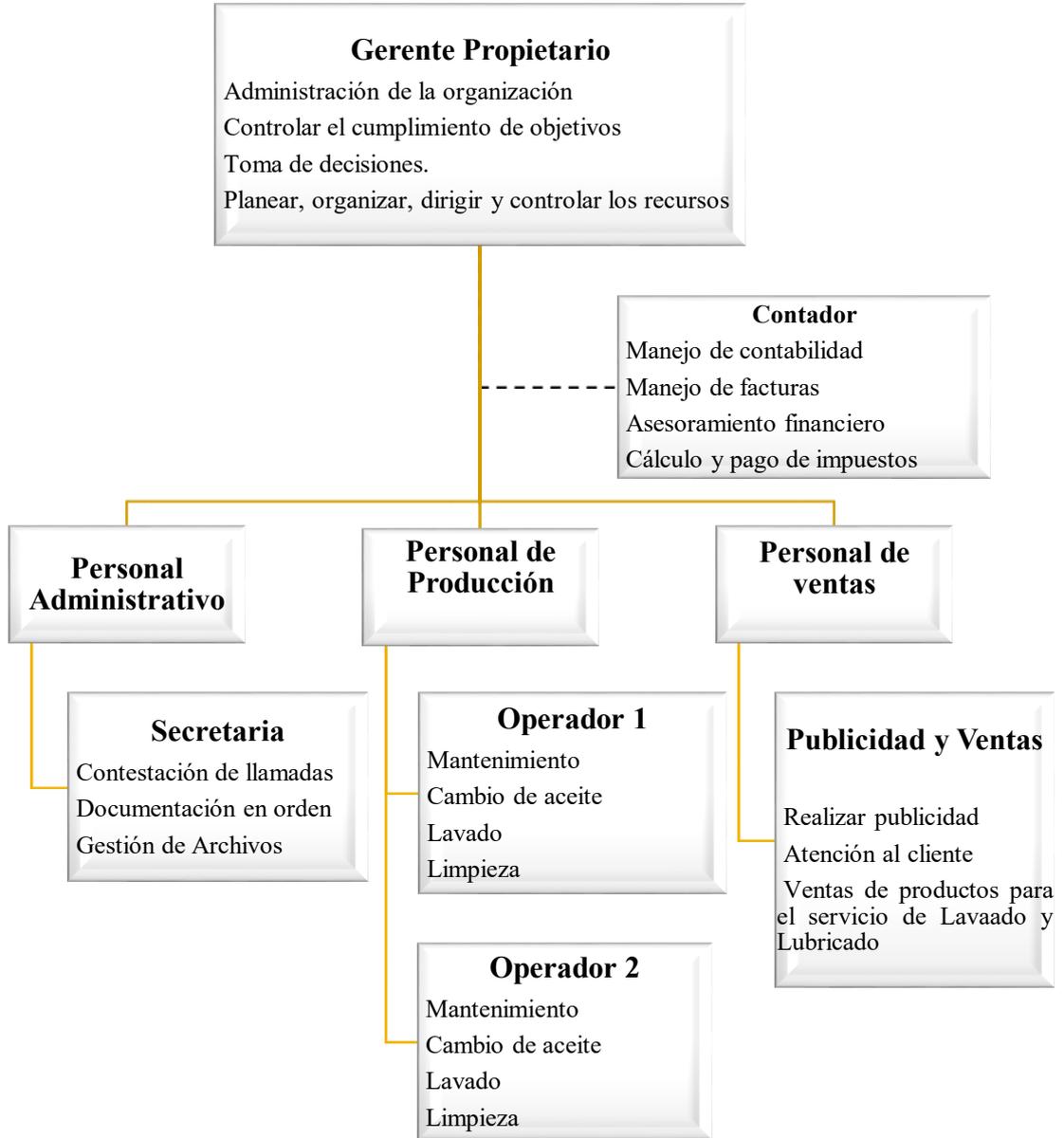
Figura 18. Organigrama Estructural propuesto para microempresa



Elaborado por: Equipo de Trabajo

5.7.2.3 Organigrama Funcional

Figura 19. Organigrama Funcional propuesto para microempresa



Elaborado por: Equipo de Trabajo

5.7.2.4 Manual de funciones

Hoy en la actualidad muchas de las microempresas no cuentan con un manual de funciones bien establecido y esto puede generar muchas consecuencias para un correcto funcionamiento de estas, es por eso, que se recomienda tener una correcta estructura de este manual con su cargo y funciones de cada uno de los integrantes de la microempresa.

Cuadro 10. *Manual de Funciones Gerente Propietario*

| Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica | |
|--|---------------------------------|
| Puesto | Gerente Propietario |
| Departamento al que pertenece | Gerencia General |
| Jefe inmediato superior | N/A |
| Supervisa a | Todos los jefes de departamento |
| Descripción del puesto | |
| Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente todas las actividades administrativas, económicas, financieras y de talento humano de la microempresa, diseñando estrategias que permitan el cumplimiento de objetivos y metas empresariales a través de la planeación estratégica. | |
| Funciones y Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none">❖ Ser el representante principal de manera legal, judicial de la empresa.❖ Administrar recursos de la empresa de manera que se cumplan los objetivos establecidos.❖ Autorizar solicitudes de horas extras y permisos.❖ Supervisar el personal administrativo, producción y ventas.❖ Indagar y prever la evolución del mercado y la competencia que tendrá la microempresa. | |
| <i>Elaborado por:</i> Equipo de Trabajo | |

Cuadro 11. *Manual de Funciones Contador*

| Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica | |
|--|-------------------------|
| Puesto | Contador |
| Departamento al que pertenece | Departamento Financiero |
| Jefe inmediato superior | Gerente |
| Supervisa a | N/A |
| Descripción del puesto | |
| <p>Coordinar, registrar y aplicar los recursos financieros de la organización, proporcionando información financiera contable y fiscal a la dirección administrativa y la gerencia, para la planeación dirección y toma de decisiones en la organización.</p> | |
| Funciones y Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none">❖ Comprobar que los documentos contables cumplan con los requisitos de ley y se encuentren vigentes.❖ Cálculo y pago de impuestos❖ Pago a empleados.❖ Elaboración y presentación de estados financieros.❖ Control de los recursos económicos.❖ Responsable de transacciones y movimiento de dinero que realice la organización. | |
| <i>Elaborado por:</i> Equipo de Trabajo | |

Cuadro 12. *Manual de Funciones Secretaria*

Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica

| | |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Puesto | Secretaria |
| Departamento al que pertenece | Personal Administrativo |
| Jefe inmediato superior | Gerente |
| Supervisa a | N/A |

Descripción del puesto

Ejecutar actividades de secretaría y asistencia administrativa apoyando la dirección del gerente y la junta de accionistas de la empresa.

Funciones y Responsabilidades

- ❖ Atender clientes internos y externos de la organización que requieran información.
- ❖ Organizar y preparar la información necesaria de la empresa.
- ❖ Atender llamadas telefónicas de la gerencia y otras dependencias.
- ❖ Preparar antecedentes e información necesaria para las juntas directivas y reuniones.
- ❖ Organización de sistemas.

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Cuadro 13. *Manual de Funciones Operador 1 y Operador 2.*

| Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica | |
|--|------------------------|
| Puesto | Operador 1, Operador 2 |
| Departamento al que pertenece | Personal de Producción |
| Jefe inmediato superior | Gerente |
| Supervisa a | N/A |
| Descripción del puesto | |
| Ejecutar actividades enfocadas a todo servicio que presta una lavadora y lubricadora durante la prestación del servicio que está adquiriendo en el establecimiento de trabajo. | |
| Funciones y Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none">❖ Cambios de aceite y filtros.❖ Mantenimiento y cambio de bujías de cada vehículo.❖ Lavado, secado y aspirado de vehículo.❖ Atención al cliente.❖ Manejo y mantenimiento de maquinarias. | |
| <i>Elaborado por:</i> Equipo de Trabajo | |

Cuadro 14. *Manual de Funciones en Ventas*

| Descripción de funciones de cada Departamento, Información Básica | |
|--|--------------------|
| Puesto | Ventas |
| Departamento al que pertenece | Personal de Ventas |
| Jefe inmediato superior | Gerente |
| Supervisa a | N/A |
| Descripción del puesto | |
| <p>El vendedor debe dar un servicio de calidad y personalizado a cada cliente, ofreciendo los productos de acuerdo con la necesidad de los clientes. Además de comunicarse con todos los departamentos correspondientes para garantizar una armonía en los procesos.</p> | |
| Funciones y Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none">❖ Realizar recomendaciones a los clientes de los servicios que brinda la microempresa.❖ Atender y establecer relaciones que permitan incrementar el volumen de ventas.❖ Retroalimentar de las ventas a la empresa.❖ Negociación de los servicios.❖ Cierre de ventas por servicio brindado. | |
| <i>Elaborado por:</i> Equipo de Trabajo | |

5.7.2.5 Control

A través del control, la microempresa puede determinar todas las actividades que permiten a la misma el cumplimiento de estándares, por lo tanto, la microempresa busca la satisfacción del cliente a través de evaluaciones del personal en sus actividades y procesos, para ello se debe hacer un control y corregirlos,

Cuadro 15. Ficha de evaluación de desempeño del personal

| Evaluación de desempeño Microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen del Cisne” | |  | | | | |
|--|--|---|---|-------------------|---|---|
| Apellidos: | | | | | | |
| Nombres: | | | | | | |
| Departamento: | | | | | | |
| Fecha de evaluación: | | | | | | |
| COMPETENCIAS | | Indicador | | | | |
| CONOCIMIENTO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nivel de experiencia | | | | | | |
| Uso y conocimiento de métodos | | | | | | |
| Uso y conocimiento de tecnologías | | | | | | |
| CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD | | | | | | |
| Calidad de trabajo | | | | | | |
| Organización del trabajo | | | | | | |
| Cantidades de trabajo completado | | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
| Promueve el trabajo en equipo | | | | | | |
| Actitud siempre positiva y proactiva | | | | | | |
| Trabajo coordinado con supervisores y subordinados | | | | | | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | |
| Brindar apoyo y soporte al cliente | | | | | | |
| Atención a los detalles | | | | | | |
| Ubica al cliente en el centro del negocio | | | | | | |
| Comentarios del Supervisor | | | | | | |
| Firmas | | | | | | |
| | | | | | | |
| Supervisor | | | | Trabajador | | |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Indicadores propuestos para el control

Cuadro 16. Indicadores de Control

| Indicadores de Control | | | | |
|--|--|--|-------------------------|---|
| Microempresa Lavadora y Lubricadora | | | | |
| “Virgen del Cisne” | | | | |
| Indicador | Concepto | Fórmula | Departamento | Objetivo |
| Satisfacción de los clientes | Trata de medir la satisfacción de los clientes en base al servicio o productos que se oferta en la microempresa. | Encuestas y entrevistas a los clientes | Ventas | Elevar el nivel de servicio y productos prestados |
| Capacitación de los colaboradores | Mide la cantidad de trabajadores que se logró capacitar. | Cobertura de capacitación/número de trabajadores*100 | Administrativo | Capacitar al personal para desarrollar habilidades y conocimientos que satisfagan a los clientes. |
| Reclamos | Mide la inconformidad del cliente en base al producto o servicio que se oferta en la microempresa. | Reclamos/número de clientes atendidos*100 | Administrativo y ventas | Incrementar la satisfacción de los clientes. |



Elaborado por: Equipo de Trabajo

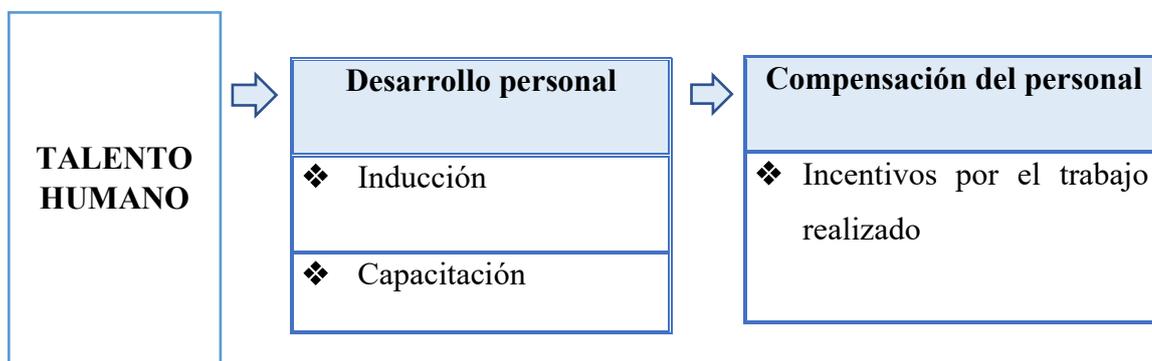
5.7.3 Modelo de relaciones humanas

5.7.3.1 Talento Humano

El talento humano se perfila como un elemento de apoyo a la Gestión Administrativa, por ello los individuos representan el recurso más importante y fundamental de una empresa, organización o entidad, en consecuencia, este recurso mejora procesos, gestiona debilidades institucionales y eleva las capacidades de la microempresa para lograr cumplir con lo propuesto en la misma.

Para la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen del Cisne” se propone el siguiente proceso de apoyo del talento humano.

Figura 20. Talento humano como apoyo a la Gestión Administrativa



Elaborado por: Equipo de Trabajo

1. Desarrollo personal

Inducción: el trabajador nuevo que va a formar parte del equipo de trabajo de la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen del Cisne” debe realizar un proceso de inducción dentro de los siguientes parámetros.

- ❖ Funciones del cargo
- ❖ Instalaciones de la microempresa
- ❖ Misión, visión, valores institucionales
- ❖ Procesos de la microempresa
- ❖ Servicios
- ❖ Conocer el personal de todas las áreas
- ❖ Puesto donde va a laborar

Capacitación: se hace la propuesta de un plan de capacitación para cada integrante de la microempresa de acuerdo con cada área en la cual se desempeñe, adicional realizar capacitaciones en términos generales, pues es responsabilidad de cada colaborador crear un ambiente sano y una nueva cultura de trabajo donde el principal factor sea el compromiso con la microempresa.

Cuadro 17. Capacitaciones propuestas para cada área de la microempresa

| Área | Capacitación | |
|----------------|---|-----------------------------------|
| Gerencia | Liderazgo Empoderamiento | Cultura de la microempresa |
| Contabilidad | Normativa tributaria Costos Inventarios | |
| Administración | Planificación Planificación estratégica | Atención al cliente |
| Producción | Técnicas y procesos Calidad | |
| Ventas | Atención al cliente Marketing | |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

2. Compensación del personal

Incentivos por el trabajo realizado: se ha planteado realizar la entrega de incentivos a los trabajadores que demuestren proactividad, compromiso, desempeño laboral, para ello se ha destinado tres tipos de incentivos para aquellas personas que cumplan los parámetros y estos son:

- ❖ Asistencia a capacitaciones.
- ❖ Incentivos de dinero.
- ❖ Cambio de días libres por días laborables de fin de semana.

En el caso de la prestación de servicios de la microempresa Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne, es necesario que el talento humano que pertenece a la misma se dirija por generar colaboradores que brinden un servicio de calidad, generen satisfacción de clientes, calidad del trabajo todo con el fin de mejorar el posicionamiento y la perspectiva del negocio en la población y el sector.

5.7.3.2 Tecnología.

La gestión tecnológica es parte fundamental del desarrollo empresarial dado que facilita el manejo de los recursos, dentro de la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen Del Cisne” la gestión tecnológica está relacionada directamente con el apoyo que ésta pueda brindar al proceso administrativo, ya que este aspecto ayuda a mejorar las ventas, prestación del servicio para mejorar y optimizar los procesos de la microempresa.

La gestión tecnológica tiene 4 elementos en los cuales se enfoca y estos son:

- ❖ **Comunicación:** La microempresa requiere de nuevas formas de comunicación que contribuyan a que los empleados se relacionen con mayor facilidad a través de correos electrónicos, redes sociales empresariales y video llamadas, de igual manera facilita la comunicación con proveedores y clientes para la optimización de recursos.
- ❖ **Toma de decisiones:** El uso de la tecnología provee de información operativa en tiempo real, esto ayuda al gerente a tomar decisiones de una manera más objetiva y enfocada en el cumplimiento de metas.
- ❖ **Competitividad:** La inversión en tecnología contribuye a mejorar la imagen y la percepción de la empresa entre los clientes, se constituye este factor como una ventaja competitiva que permita superar a la competencia.
- ❖ **Productividad:** Reduce el tiempo operacional al disminuir errores y mejorar la ejecución de los procesos con el objetivo que la empresa y el talento humano reaccione oportunamente a las necesidades planteadas por el cliente.

5.7.4 Modelo de sistema abierto

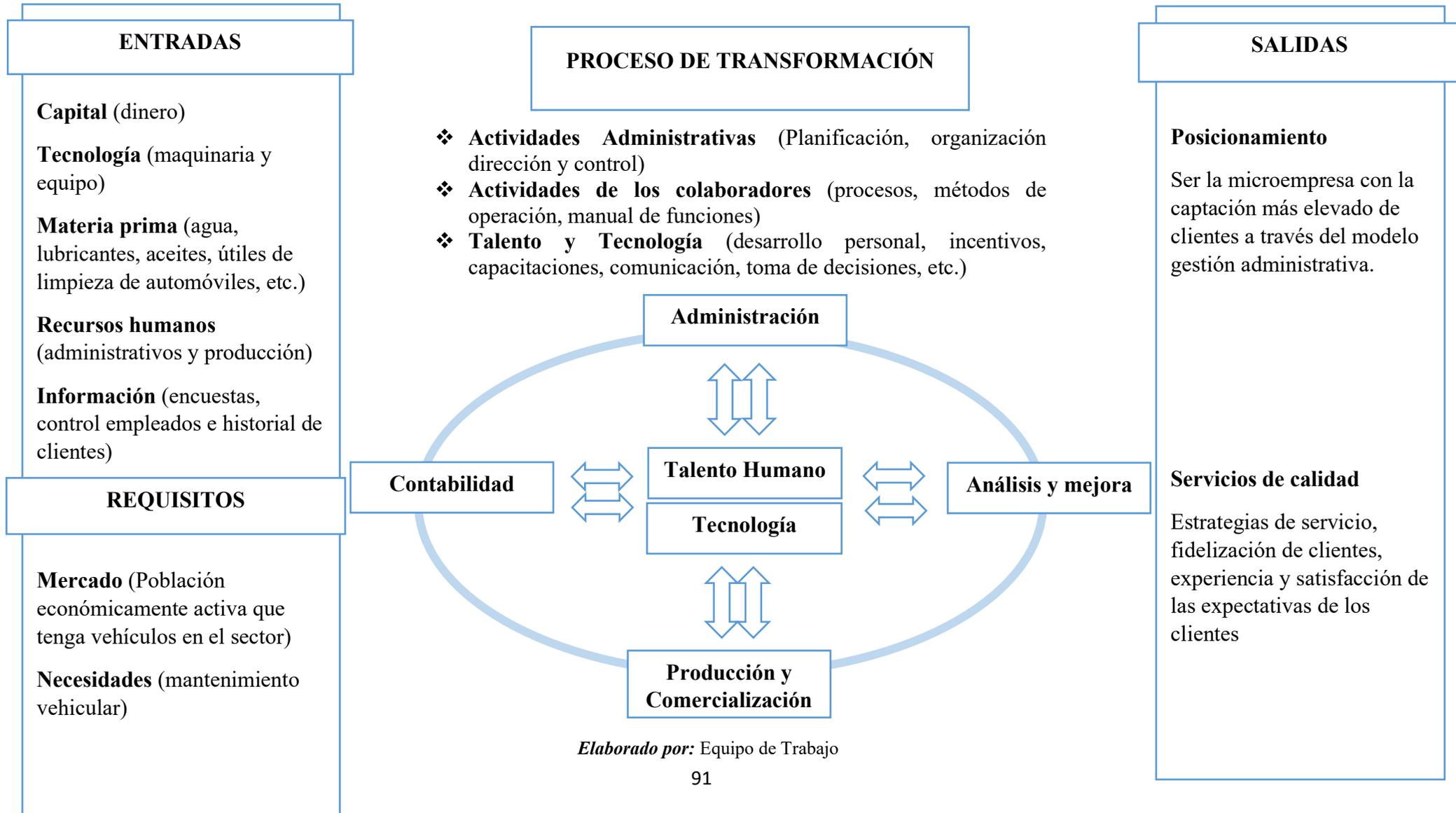
Con la aplicación de este elemento, lo que se pretende hacer es que la microempresa trate de equilibrar los recursos que posee, prestando atención a su estructura, talento humano y abordando aspectos fundamentales del entorno en la que se devuelve la microempresa.

La investigación previamente realizada contempla los siguientes criterios:

- ❖ Elementos básicos de planificación, organización, control, dirección, evaluaciones aplicables dentro de un contexto básico de empresas.
- ❖ Permitir y garantizar la retroalimentación
- ❖ Procesos dirigidos a mejorar el posicionamiento
- ❖ Modelo de gestión abierto donde permita que todos los elementos se interrelacionan y trabajen para un mismo fin.
- ❖ Presentarse como un modelo sustentable y sostenible en el tiempo.

A continuación, se detalla un gráfico del modelo de sistema abierto propuesto para la microempresa.

Cuadro 18. Modelo de Gestión Administrativa abierto propuesto



Análisis general de cada ítem del modelo de gestión administrativa en base al autor Quinn propuesto para la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”

Modelo del objetivo racional

❖ Análisis del entorno externo de la (PESTEL)

Dentro de este análisis lo que la microempresa se plantea para la creación del modelo de gestión administrativa, es que se debe realizar un análisis del entorno, es decir conocer de qué manera se encuentra el mercado, los cambios que se generan y sobre todo conocer los futuros clientes de esta, a través de la detección de oportunidades y amenazas.

❖ Análisis del entorno interno y externo (FODA)

Dentro de este análisis la microempresa lo que hace es conocer y detallar el estado real en la que se encuentra dentro del mercado, gracias a ello podrá definir de forma clara sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a su vez implementar las estrategias que se deben aplicar para una mejor gestión.

❖ Caracterización de la misión y visión

A través de la implantación de la misión, la microempresa fomentará la razón de ser y en cambio la visión ayuda a determinar hacia donde quiere llegar en un tiempo determinado a mediano y largo plazo.

❖ Valores empresariales

Este elemento que se va a implantar en la microempresa logrará motivar a los colaboradores a tener mejores resultados, aumentar la productividad y sobre todo fomentar el respeto de la ética profesional dentro del establecimiento.

❖ Objetivos empresariales

Este elemento es crucial para la microempresa puesto que a través de ellos se pretende medir el resultado que esta quiere lograr y sobre todo cómo lo va a conseguir con los recursos que posee en su funcionamiento y gestión.

❖ **Metas empresariales**

Las metas de la microempresa facultan a lograr su integración dentro del entorno en la que realiza sus actividades y sobre todo cumplirlas en los plazos establecidos.

Modelo de proceso interno

❖ **Logotipo**

La microempresa a través de este elemento podrá tener una imagen que la identifique entre las demás organizaciones, adicional muestra su forma de trabajar, sus valores, su razón de ser y lo que quiere proyectar en sus clientes.

❖ **Organigrama (estructural- Funcional)**

A través del organigrama la microempresa podrá tener representada de manera gráfica su estructura interna, indicando su jerarquía, funciones y competencias de esta.

❖ **Manual de funciones**

Es el documento formal que la microempresa implementa para detallar cada una de las actividades y funciones de los puestos de trabajo de esta y las mismas que se detallan en el organigrama.

❖ **Control (Evaluación de desempeño del personal)**

A través de este enfoque lo que la microempresa busca en sus trabajadores tener de manera objetiva un mejor control del desempeño, la conducta, productividad y rendimiento, en pocas palabras lo que hace el trabajador y cómo lo logra hacer.

❖ **Indicadores de control**

La microempresa implementa indicadores de control en sus procesos para medir y evaluar el desempeño de toda su estructura y a posterior tomar decisiones.

Modelo de relaciones humanas

❖ Talento Humano (desarrollo personal y compensación del personal).

Dentro de este punto la lavadora y lubricadora realiza inducciones y capacitaciones al talento humano, con la finalidad de que se realice de manera eficiente las actividades programadas que se tienen prevista y a su vez al talento humano será premiado con incentivos laborales por su correcto desempeño dentro de la microempresa.

❖ Tecnología (comunicación, toma de decisiones, competitividad y productividad)

La tecnología ayuda a controlar los procesos productivos de la Lavadora y Lubricadora, con el fin de disminuir el uso de recursos, todo esto lo hace posible con una correcta toma de decisiones, que ayuda a mejorar la productividad y tener una mayor competitividad dentro del mercado.

Modelo de sistema abierto

❖ Planificación

Dentro de este punto la microempresa propone la creación de una guía donde se detallan las actividades a desarrollar, tener claro objetivos propuestos, verificación del estado actual de la microempresa, analizar las diferentes alternativas para su correcto funcionamiento y el cumplimiento de todas las actividades que se van a realizar dentro de la misma con la finalidad de cumplir objetivos y metas.

❖ Organización

En este punto la Lavadora y Lubricadora tendrá muy en cuenta los organigramas (estructural y Funcional) y Manual de funciones con los cuales la microempresa se maneja, ya que estos detallarán las actividades de manera sistematizada a cumplir, que serán desarrolladas por todas las personas que pertenezcan a la entidad.

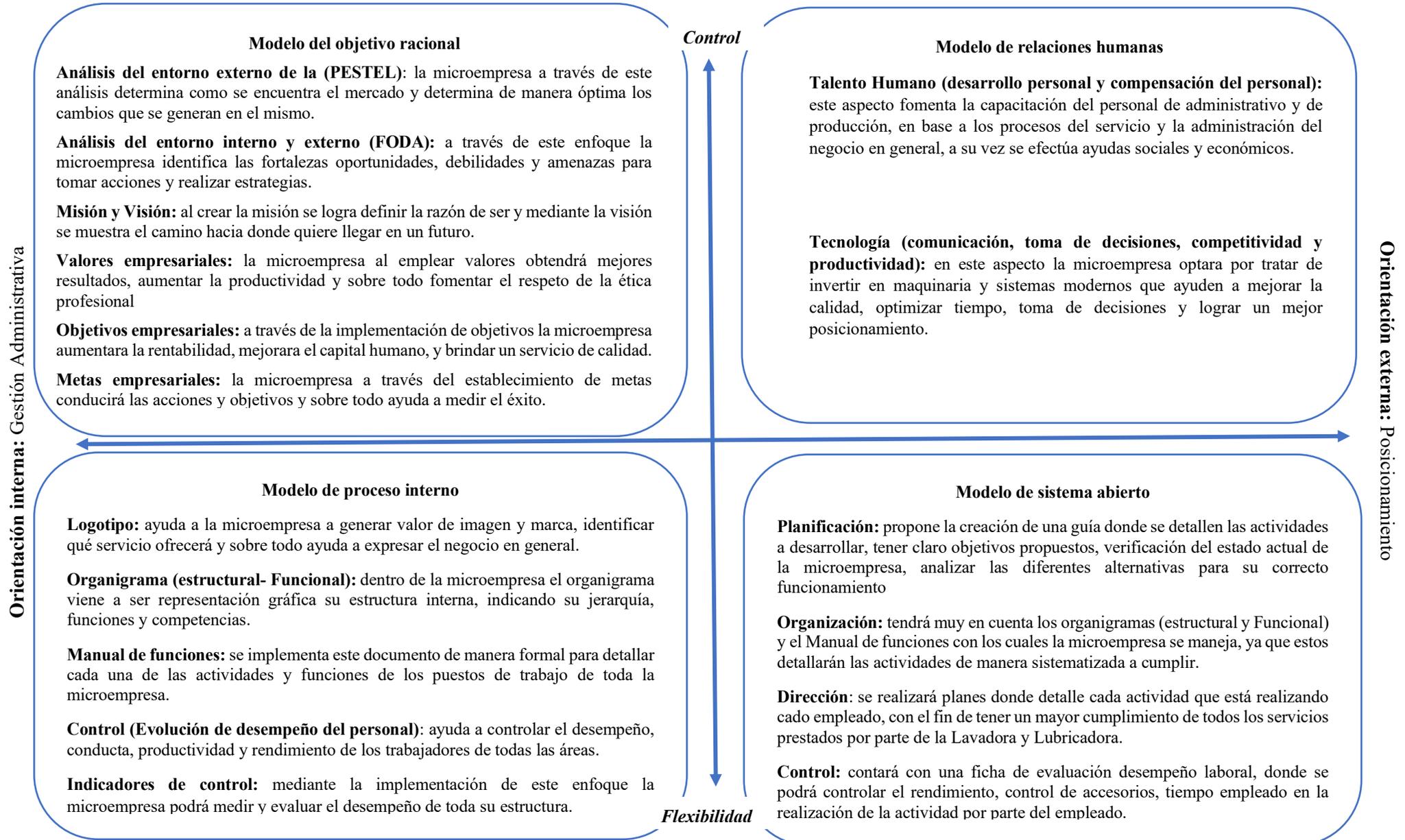
❖ **Dirección**

Dentro de la dirección se realizará planes donde detalle cada actividad que está realizando el empleado, con el fin de tener un mayor cumplimiento de todos los servicios prestados por parte de la Lavadora y Lubricadora.

❖ **Control**

La microempresa contará con una ficha de evaluación desempeño laboral, donde se podrá controlar el rendimiento, control de accesorios, tiempo empleado en la realización de la actividad por parte del empleado, con el fin de que todo lo realizado sea de la manera más eficiente y eficaz obteniendo una mayor rentabilidad para la microempresa.

Cuadro 19. Ejes Del Modelo De Gestión Administrativa Quinn



CONCLUSIONES

- ❖ Podemos decir como conclusión, que se debe analizar los referentes teóricos sobre los modelos de gestión administrativa, debido a que, es un factor de suma importancia en la determinación del posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”, es por ello que, si todas las actividades son planificadas, organizadas, dirigidas y controladas de manera eficiente, se lograra cumplir con todo lo establecido, a su vez, poniendo en práctica todo lo investigado acerca de la Gestión Administrativa y el posicionamiento se lograra efectuar todo de una manera más eficiente.
- ❖ Una vez realizado la investigación e identificado la situación actual de la microempresa Lavadora y lubricadora Virgen del Cisne, se puede determinar que la misma no posee un modelo de Gestión Administrativa, por tal motivo las actividades no son realizadas de una manera correcta, esto conlleva a tener problemas para que la microempresa pueda posicionarse dentro del mercado, por tal motivo se realizó una propuesta acorde a sus aspiraciones y lograr mejorar significativamente toda la administración de la misma.
- ❖ Por último, se concluye que la Gestión Administrativa es un factor muy importante dentro de toda microempresa, ya que esta ayuda a determinar cuáles son las bases correctas de administrar un negocio, fortalecerlo y desarrollarlo de una manera más eficaz, obteniendo resultados positivos y a su vez incrementando su nivel de posicionamiento, todo esto acorde a los cambios que se generan en el mundo de los negocios actualmente.

RECOMENDACIONES.

- ❖ Se recomienda que toda microempresa cuente con una adecuada Gestión Administrativa con la finalidad de tener en claro cuáles son sus puntos fuertes y negativos, ya que estos factores determinarán el posicionamiento de esta, por lo cual tendrán una mayor cobertura tanto en el ámbito de clientes como en el ámbito competitivo.
- ❖ Es recomendable que la microempresa “Lavadora y lubricadora Virgen del Cisne”, tenga muy claro cuales son su misión, visión, valores, organigrama estructural, funcional y que a su vez tenga muy bien definido su manual de funciones para que todas las actividades sean desarrolladas de una manera eficiente.
- ❖ La Gestión Administrativa es un papel muy importante dentro de toda organización, ya que esta ayuda a determinar cuál es la manera correcta en la cual una microempresa está realizando sus funciones, determinando cuáles son las estrategias para generar oportunidades dentro de la misma y así poder llegar a tener un mayor posicionamiento sobre las demás empresas.

BIBLIOGRAFÍA

- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.
- Argudo, J. M. (12 de 03 de 2021). *econosublime*.
<http://www.econosublime.com/2020/03/funcion-control-fases-instrumentos.html>
- Ariza , F. (2019). *Comercio y Marketing*. Información y Atención al cliente:
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Charles W, & Gareth R, J. (2011). *Administración Estratégica; Un enfoque integral* (Vol. Novena Edición). Mexico: Cengage Learning.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/dedf2b5fa50a2747a702bd8121c4f08e.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la Administración* (Vol. Séptima Edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
<https://doi.org/85-352-1348-1>
- Cipriano, & González. (2014). *Procesos Administrativos* (Grupo Editorial Patria ed.). Mexico.
https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/39415?as_all=proceso__administrativo&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Cipriano, & González. (2015). *Proceso Administrativo* (Grupo Editorial Patria ed.). Mexico.
https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/39415?as_all=proceso__administrativo&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Código de Trabajo. (2012). *Ley orgánica del código de Trabajo*. Quito: LEXIS.
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Artículos 86-91 Sección Segunda Medio Ambiente*. Quito: LEXIS.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador* . Quito .
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Fernández. (2020). *Optimización de procesos Logísticos*. Que es el Área de operaciones: <https://www.beetrack.com/es/blog/qu%C3%A9-es-el-%C3%A1rea-de-operaciones-importancia#:~:text=El%20%C3%A1rea%20de%20operaciones%20es%20la%20parte%20o%20zona%20de,vender%20su%20producto%20o%20servicio>.

- Fred R David. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica* (Vol. Decimo Cuarta Edición). México: PEARSON EDUCACIÓN.
<https://laurabatres.files.wordpress.com/2018/06/conceptos-de-administracion-estrategica-14edi-david.pdf>
- Gestión Administrativa. (08 de 17 de 2022). *Gestión Administrativa*.
<https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Gina, A. M. (2018). “*Diseño de una estructura administrativa y operativa para*.
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/508/3/Dise%C3%B1o%20de%20una%20estructura%20administrativa%20y%20operativa%20para%20la%20lubricadora%20AMC,%20en%20el%20barrio%20del%20periodista%20a%C3%B1o%202012.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guerrero, J. (2020). *Repositorio Digital*. Significados de Gestion:
<https://www.significados.com/gestion/>
- Guerrero, M. (05 de 10 de 2022). *Gestiopolis*. Proceso Administrativo:
<https://www.gestiopolis.com/proceso-de-planeacion-etapas/>
- M Recalde, J. P. (2017). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Los Modelos de Gestión Administrativa de las Pequeñas y Medianas Empresas en la ciudad de Quito:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22613/1/Los%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20de%20las%20peque%C3%B1as%20y%20medianas%20empresas%20en%20la%20ciudad%20de%20Quito.pdf>
- Martínez, A. (2022). *GESTION ADMINISTRATIVA DE LA LUBRICADORA ZM*.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11219/E-UTB-FAFILING.COM-000819.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Primera Edición ed.). Castelló de la plana: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/51743>
- Quiroa, M. (07 de 12 de 2020). *Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento de medio ambiente de trabajo. (2012). *REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD*

DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DE MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. Quito. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

Robbins , & Coulter. (2005). *Repositorio Digital*. La Gestión Administrativa: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>

Sánchez, J. M. (2017). *PLAN DE MEJORA DE LA EMPRESA*. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4974/1/UDLA-EC-TINI-2016-48.pdf>

Servicio de Rentas Internas, SRI. (2020). *Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/c43fa8ba-ef9a-447c-b04b-0394afac642a/Enlace%204.pdf>

Sotomayor, A. (2020). *Administración de Recursos Humanos; Su proceso organizacional*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León. <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>

Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior* . Quito.

Villalona, N. (18 de 05 de 2018). <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/direccion-y-liderazgo/#:~:text=Importancia%20de%20la%20direcci%C3%B3n,es%20s%C3%B3lo%20para%20bien%20realizar.>

Zayas, M., & Agüero, P. (2012). *La función de la organización y el análisis y descripción, las especificaciones* (B - EUMED ed.). https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/51730?prev=as&as_title_name=funcion__de__organizacion&as_title_name_op=unaccent__icontains

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma tentativo (GANTT)

Para la realización de toda la investigación se procede a realizar un cronograma de Gantt de todas las actividades hasta la entrega del documento final.

| ACTIVIDADES | Mes | | Diciembre | | | | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | |
|---|--------------|-----------|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | Fecha inicio | Fecha fin | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Solicitud a la microempresa Lavadora y lubricadora Virgen del Cisne | 1/12/2022 | 4/12/2022 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aceptación del tema | 5/12/2022 | 9/12/2022 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del anteproyecto | 12/12/2022 | 8/1/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega anteproyecto | 8/1/2023 | 9/1/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de cuestionarios de investigación | 10/1/2023 | 11/1/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplicación de técnicas de investigación | 23/1/2023 | 25/1/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reunión con el propietario de la microempresa | 6/2/2023 | 8/2/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración Tesis | 16/2/2023 | 30/3/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entrega del proyecto terminado | 30/3/2023 | 31/3/2023 | | | | | | | | | | | | | | | | |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Anexo 2. Presupuesto

Para la realización y desarrollo del proyecto, se necesita de forma prioritaria contar con recursos que ayuden a mitigar problemas investigativos y realizar efectivamente el trabajo, de tal manera se puede determinar que estos recursos fundamentales vienen a ser de campo y los demás de escritorio.

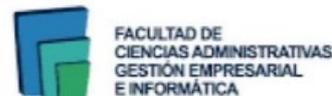
Por consiguiente, se procede a detallar un presupuesto determinado en cada acción y actividad que se requiere para el desarrollo del trabajo (Tesis), acompañado de un valor aproximado para el correspondiente gasto de cada una de ellas, en un tiempo estimado y planificado hasta la conclusión del proyecto.

Modelo de presupuesto para el proyecto

| N° RECURSOS | DESCRIPCIÓN DEL RECURSO | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|------------------------|---|---------------------------|------------------------|
| 2 | Laptops (mantenimiento) | 10.00 | 20.00 |
| 1 | Resma de papel | 4.00 | 4.00 |
| 200 | Impresiones | 0.15 | 30.00 |
| 1 | Empastado | 40.00 | 40.00 |
| 4 meses | Internet | 20.00 | 80.00 |
| 5 viajes | Transporte (2 personas ida y vuelta) | 4.00 | 40.00 |
| TOTAL | | | 214.00 |

Elaborado por: Equipo de Trabajo

Anexo 3. Formato del cuestionario de la encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática

Escuela De Administración De Empresas.

Encuesta dirigida a la población económicamente activa de San Pablo de Atenas.

OBJETIVO: Levantar información para determinar la Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”.

Instrucciones: Resolver el siguiente cuestionario.

CUESTIONARIO

1. ¿Es usted cliente de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

si no

Si la respuesta es no por favor responda las siguientes preguntas

1.1 ¿Normalmente en que local de servicio usted realiza su lavado y mantenimiento de motor?

Lavadora y Lubricadora “La Dolorosa”

Lavadora y Lubricadora “San Miguel”

Lavadora y Lubricadora “Santa Marianita”

1.2 ¿Por qué no utiliza los servicios que presta la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Desconocimiento de la microempresa

Tiempo

Calidad de servicio

Precios de los servicios

2 ¿Con qué frecuencia usted utiliza los servicios de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

3 ¿Cómo calificaría usted los servicios que presta la microempresa?

Excelente

Muy Buena

Regular

4 ¿Cree usted que los precios de los servicios de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” están acorde a la calidad prestada?

si **no**

5 ¿Cómo califica la atención prestada por el personal de la microempresa?

Excelente

Muy Buena

Regular

6 ¿Cree usted que existe organización para desarrollar las actividades dentro de la microempresa?

si **no**

7 ¿Cómo calificaría usted los procesos de gestión que ejecuta la microempresa para satisfacer las necesidades de los clientes?

Excelente

Muy Buena

Regular

8 ¿Ha tenido usted algún problema, cuando va a recibir los servicios de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

si no

9 ¿Cuándo usted llega a la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” existe algún lugar de recepción y espera hasta recibir el servicio?

si no

10 ¿Se exhibe dentro de las instalaciones un organigrama estructural de la microempresa?

si no

11 ¿Por qué medio publicitario se entera usted de los servicios y promociones que ofrece la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Radio

Televisión

Redes sociales

12 ¿Recomendaría usted los servicios que ofrece la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Si No

Anexo 4. Formato del cuestionario de la entrevista al gerente propietario



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática

Escuela De Administración De Empresas.

Entrevista dirigida al dueño (gerente propietario) de la “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”

OBJETIVO: Levantar información para determinar la Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”.

CUESTIONARIO

1. ¿Desde qué tiempo está usted al mando de la microempresa?

.....
.....

2. ¿La microempresa tiene claro e identificado su misión, visión y objetivos?

.....
.....

3. ¿Considera usted que el modelo de gestión administrativa que emplea en su microempresa es el más adecuado?

.....
.....

4. ¿Considera usted que el modelo de gestión administrativa ha permitido posicionar a la empresa en el mercado?

.....
.....

5. **¿Usted evalúa los procesos de gestión que ejecutan sus colaboradores?**

.....
.....

6. **¿Realiza en su microempresa análisis de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades?**

.....
.....

7. **¿Considera usted que los servicios prestados se los ejecutan de manera eficiente?**

.....
.....

8. **¿Cuenta la microempresa con un manual de procedimientos y funciones organizacionales?**

.....
.....

9. **¿El personal con el que se labora tiene claro sus funciones, responsabilidades y sobre todo se encuentra capacitado de acuerdo con la actividad a realizar?**

.....
.....

10. **¿Considera usted que es necesario establecer un modelo de gestión administrativa, que permita mejorar sus servicios, para posicionarse en el mercado?**

.....
.....

Anexo 5. Formato del cuestionario de la entrevista a los trabajadores



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática

Escuela De Administración De Empresas.

Entrevista dirigida a los trabajadores de la “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”

OBJETIVO: Levantar información para determinar la Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”.

CUESTIONARIO

1. ¿Desde hace qué tiempo está usted laborando en la microempresa?

.....
.....

2. ¿Cuál es el rango que ocupa en la lavadora?

.....
.....

3. ¿Existe un manual de funciones específico del área operativa?

.....
.....

4. ¿Tiene claro las funciones y responsabilidades que está expuesto a cumplir dentro de la microempresa?

.....
.....

5. ¿Tiene idea de lo que es Gestión Administrativa y el posicionamiento?

.....
.....

6. **¿Existe un control adecuado al desempeño en cada actividad realizada?**
.....
.....
7. **¿Tiene claro que se debe mejorar, ser más eficiente con el fin de generar valor en los procesos y tener así una ventaja sobre la competencia?**
.....
.....
8. **¿Existe un ambiente laboral cómodo para realizar cada una de las actividades?**
.....
.....
9. **¿Cree usted que un nuevo modelo de gestión administrativa mejorará el desarrollo de la microempresa?**
.....
.....
10. **¿Cree usted que, con un adecuado modelo de gestión administrativa, existirá mayor posicionamiento en el mercado?**
.....
.....

Anexo 6. Fotografías de la visita al establecimiento, encuesta y entrevista



Nota. En la foto se presenta la microempresa Lavadora y Lubricadora “Virgen del Cisne”.



Nota. En la foto se puede apreciar el lugar donde se realiza el lavado, secado y cambio de aceite de los automotores.



Nota. En la foto se puede visualizar el trabajo de lavado de una motocicleta del cliente.



Nota. En la foto muestra la entrevista realizada en la microempresa.



Nota. En la foto se está realizando la encuesta al cliente que ocupa los servicios de la microempresa.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR



Facultad Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática
Escuela De Administración De Empresas.

Encuesta dirigida a la población económicamente activa de San Pablo de Atenas.
OBJETIVO: Levantar información para determinar la Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne".

Instrucciones: Resolver el siguiente cuestionario.

CUESTIONARIO

1. ¿Es usted cliente de la microempresa "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne"?

si no

Si la respuesta es no por favor responda las siguientes preguntas

1.1 ¿Normalmente en que local de servicio usted realiza su lavado y mantenimiento de motor?

- Lavadora y Lubricadora "La Dolorosa"
- Lavadora y Lubricadora "San Miguel"
- Lavadora y Lubricadora "Santa Marianita"

1.2 ¿Por qué no utiliza los servicios que presta la microempresa "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne"?

- Desconocimiento de la microempresa
- Tiempo
- Calidad de servicio
- Precios de los servicios

2 ¿Con que frecuencia usted utiliza los servicios de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne”?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

3 ¿Como calificaría usted los servicios que presta la microempresa?

Excelente

Muy Buena

Regular

4 ¿Cree usted que los precios de los servicios de la microempresa “Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne” están acorde a la calidad prestada?

si no

5 ¿Como califica la atención prestada por el personal de la microempresa?

Excelente

Muy Buena

Regular

6 ¿Cree usted que existe organización para desarrollar las actividades dentro de la microempresa?

si no

7 ¿Como calificaría usted los procesos de gestión que ejecuta la microempresa para satisfacer las necesidades de los clientes?

Excelente

Muy Buena

Regular

8 ¿Ha tenido usted algún problema, cuando va a recibir los servicios de la microempresa "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne"?

si no

9 ¿Cuándo usted llega a la microempresa "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne" existe algún lugar de recepción y espera hasta recibir el servicio?

si no

10 ¿Se exhibe dentro de las instalaciones un organigrama estructural de la microempresa?

si no

11 ¿Por qué medio publicitario se entera usted de los servicios y promociones que ofrece la microempresa "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne"?

Radio

Televisión

Redes sociales

12 ¿Recomendaría usted los servicios que ofrece la microempresa "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne"?

si no

Anexo 7. Certificado de Aceptación por parte de la microempresa



Guaranda, 06 de diciembre 2022

Señores.

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Presente.

De mi consideración.

Saludos cordiales, por el medio del presente y en calidad de Gerente de la "Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne", y una vez analizado la solicitud de autorización para desarrollar el anteproyecto de grado, con miras a obtener la titulación en la carrera de Administración de Empresas, debo manifestar que su pedido es aceptado y se brindará la información necesaria, siempre y cuando este trabajo sea ejecutado con sigilo y apego a los valores morales del profesionalismo.

Comunicado que lo realizo para los fines pertinentes.

Atentamente.

Javier Aguiar
Ruc. 0201962420001
Gerente
"LAVADORA Y LUBRICADORA VIRGEN DEL CISNE"

Anexo 8 Certificado del Urkund



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**DR. GARCÍA SALTOS MARLON ALBERTO EN CALIDAD DE DIRECTOR
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado **La Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa “Lavadora y lubricadora Virgen del Cisne”, San Pablo de Atenas, Provincia Bolívar, año 2023**. Presentado por **Caiza Bolaños Jordan Ramiro y Lara Alvarado Jefferson Fernando**, estudiantes de la **carrera de Administración de Empresas**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 5%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 18 de mayo del 2023

Atentamente,



Dr. Marlon Alberto García Saltos
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Document Information

| | |
|-------------------|--|
| Analyzed document | TESIS FINAL 1. Lara Jefferson La Gestión Administrativa y su incidencia en el posicionamiento de la microempresa Lavadora y Lubricadora Virgen del Cisne.docx (D166826758) |
| Submitted | 5/13/2023 8:58:00 AM |
| Submitted by | |
| Submitter email | jefflara@mailes.ueb.edu.ec |
| Similarity | 5% |
| Analysis address | magarcia.ueb@analysis.orkund.com |

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

| | |
|----------------|--|
| Submitted text | As student entered the text in the submitted document. |
| Matching text | As the text appears in the source. |

