

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 COMO LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVEARNET, DEL CANTÓN CASCALES, PROVINCIA SUCUMBÍOS, PERÍODO 2024-2028

AUTORA:

DIANA LIZBETH RUIZ MANOBANDA

DIRECTOR:

ING. RAMIRO JARAMILLO

PARES ACÁDEMICOS:

ECON. RENÉ VILLACRÉS

ING. VERÓNICA GARCÍA

.

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVEARNET, DEL CANTÓN CASCALES, PROVINCIA SUCUMBÍOS, PERÍODO 2024-2028.

AGRADECIMIENTO

A mis queridos padres, Anibal Ruiz, Laura Manobanda y a mi hermana, por su amor incondicional y apoyo constante en todo este proceso.

A mi abuela, quién desde el cielo ha sido mi ángel guardián y mi fortaleza para llegar a donde estoy.

No puedo pasar por alto el papel fundamental de los docentes, entre ellos mi director el **Ing. Ramiro Jaramillo** y pares académicos **Econ. René Villacrés** e **Ing. Verónica García**, por su orientación, motivación, paciencia, compromiso y apoyo durante este proceso marcaron una gran diferencia, no solo en mi desarrollo profesional, sino también en mi crecimiento personal.

Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han sido mi sostén, mi inspiración y mi mayor apoyo a lo largo de este camino académico, en especial a mi padre Anibal Ruiz por ser mi ejemplo constante de esfuerzo, dedicación y perseverancia, siendo la piedra angular sobre la cual he construido este logro.

A mi hermana, por haber estado en mis momentos más difíciles con su apoyo y su inagotable capacidad para hacerme reír en los momentos más difíciles.

A mi querida abuela, quien ahora desde el cielo sigue siendo mi luz y mi ejemplo de amor y perseverancia.

Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "***Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte***", Econ. "***Rene Mesías Villacrés Borja***", e Ing. "***Verónica Tatiana García García***", en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVEARNET, DEL CANTÓN CASCALES, PROVINCIA SUCUMBÍOS, PERÍODO 2024-2028", desarrollado por la señorita **Ruiz Manobanda Diana Lizbeth.**

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, enero del 2025

Ing. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte
Director

Econ. Rene Mesías Villacrés Borja
Par Académico

Ing. Verónica Tatiana García García
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo DIANA LIZBETH RUIZ MANOBANDA, portador/res de la Cédula de Identidad No 220039069-4 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVEARNET, DEL CANTÓN CASCALES, PROVINCIA SUCUMBÍOS, PERÍODO 2024-2028", modalidad 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.

La autora declara 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.

Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

ÍDICE

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICO V
DERECHOS DE AUTOR VI
ÍDICE VI
ÍNDICE DE TABLAS XI
ÍNDICE DE FIGURAS XIII
ÍNDICE DE ILUSTTRACIONES XV
ÍNDICE DE ANEXOS XV
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 3
ABSTRACT 4
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5
1.1. Descripción del Problema 5
1.2. Formulación del Problema 6
1.3. Preguntas de Investigación 7
1.4. Justificación 7
1.5. Objetivos: 8
1.5.1. Objetivo General 8
1.5.2. Objetivos Específicos 9
1.6. Idea a defender 9
1.7. Variables 9
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 12
2.1. Antecedentes 12
2.2. Científico 21
2.2.1. Gestión administrativa 21
2.2.1.1. Procesos Administrativos 22
2.2.2. Cuadro de Mando Integral 24
2.2.2.2. Perspectivas: la forma de medir la estrategia empresarial 29
2.2.2.3. ¿Por qué implementar el Cuadro de Mando Integral? 31

2.2.3. Análisis FODA 32
2.2.4. Análisis PESTEL 34
2.3. Conceptual 36
2.4. Legal 38
2.5. Georeferencial 43
CAPITULO III. METODOLOGÍA 45
3.1. Tipo de Investigación 45
3.1.1. Investigación de campo 45
3.1.2. Investigación descriptiva 45
3.1.3. Investigación bibliográfica – documental 46
3.2. Enfoque de la investigación 46
3.2.1. Enfoque Cualitativa: 46
3.2.2. Enfoque Cuantitativa: 47
3.3. Métodos de Investigación 47
3.3.1. Método inductivo 47
3.3.2. Método deductivo 47
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 48
3.4.1 Entrevista 48
3.4.2. Encuesta: 49
3.5. Universo, Población y Muestra 49
3.5.1. Universo 49
3-5-2- Población 49
3.5.2. Muestra 49
3.6. Procesamiento de la Información 50
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 51
4.1. Análisis e Interpretación de Resultados 51
4.2. Discusión de Resultados 88
CAPITULO V. PROPUESTA 89
5.1. TEMA 89
5.2. ANTECEDENTES 89
5.3. OBJETIVOS 91
5.3.1. Objetivo General: 91
5.3.2. Objetivos Específicos: 91

5.4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA ALVEARNET 91
5.4.1. ANÁLISIS INTERNO 91
5.4.2. ANÁLISIS EXTERNO 96
5.4.3. Matriz FODA 99
5.4.4. Matriz FODA Cruzada 100
5.4.5. Matriz PESTEL 105
5.4.5.1. Evaluación de la matriz PESTEL 108
5.4.6. Propuesta 109
5.4.6.1. Datos generales 109
5.4.6.2. Servicios que brinda la empresa 109
5.4.6.3. Beneficios 110
5.4.6.4. Misión planteada 110
5.4.6.5. Visión planteada 110
5.4.6.6. Valores 111
5.4.6.7. Políticas empresariales 112
5.4.6.8. Organigrama Estructural 114
5.4.6.9. Organigrama Funcional 114
5.4.6.10. Manual de Funciones 115
5.4.7. Implementación del Cuadro de Mando Integral 123
5.4.8. Mapa Estratégico del Cuadro de Mando Integral 129
5.4.9. Semaforización 130
5.4.10. Indicadores KPI 135
5.4.11. Sistema de control de inventarios Sugerido 138
5.4.12. Sistema contable Sugerido 138
5.4.13. Cronograma y Presupuesto para la propuesta 139
5.4.14. Implementación y Seguimiento 142
CONCLUSIONES 143
RECOMENDACIONES 144
REFERENCIAS: BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA 145
ANEXOS 149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: *Operacionalización de Variable Independiente* 10
Tabla 2: Operacionalización de Variable Dependiente..... 11
Tabla 3: *Personas que conforman el universo* 48
Tabla 4: *Estado del cliente de empresa Alvearnet* 51
Tabla 5: *Origen de conocimiento de la Empresa* 53
Tabla 6: *Tiempo que adquirió los servicios* 54
Tabla 7: *Adquisición de Servicios* 55
Tabla 8: *Descripción de servicios adquiridos* 56
Tabla 9: *Problemas al recibir los servicios* 57
Tabla 10: *Visualización de misión y visión* 58
Tabla 11: *Visualización del organigrama estructural y funcional* 59
Tabla 12: *Cumplimiento de expectativas* 60
Tabla 13: *Cambios en la oferta de servicios* 61
Tabla 14: *La empresa responde de manera efectiva a las necesidades de sus clientes.* 62
Tabla 15: *Observación de inconsistencias en la comunicación de la empresa sobre sus servicios.* 63
Tabla 16: *Percepción de fluctuaciones inesperadas en los precios de los servicios en los últimos meses.* 64
Tabla 17: *Percepción sobre la capacitación y aptitud del personal para realizar los trabajos encomendados* 65
Tabla 18: *Gestión administrativa adecuada* 66
Tabla 19: *Trato recibido por el personal administrativo* 67
Tabla 20: *Procesos administrativos alineados con las expectativas del cliente* 68
Tabla 21: *Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa* 69
Tabla 22: *Tiempo de trabajo en la empresa* 70
Tabla 23: *Departamento o área en que trabaja* 71

Tabla 24: *Cargo desempeñado* 72
Tabla 25: *Capacitaciones recibidas por parte de la empresa* 73
Tabla 26: *Frecuencia con la que recibe capacitaciones* 74
Tabla 27: *Motivación por parte del propietario de la empresa* 75
Tabla 28: *Herramientas para desempeñarse en las labores* 76
Tabla 29: *La empresa tiene misión y visión* 77
Tabla 30: *La empresa tiene un organigrama estructural y funcional* 78
Tabla 31: *Objetivos a largo plazo:* 79
Tabla 32: *Información clara y consiente de la dirección de la empresa* 80
Tabla 33: *Gestión Administrativa adecuada* 81
Tabla 34: *Control de asistencia* 82
Tabla 35: *Procedimiento para la gestión y control de inventario* 83
Tabla 36: *Sistemas o software para la gestión administrativa y contable* 84
Tabla 37: *Métodos utilizados para la gestión de compras de equipos y materiales son eficientes* 85
Tabla 38: *Relación con los clientes para conocer requerimientos e inquietudes* 86
Tabla 39: *Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa* 87
Tabla 40: *Mátriz de Priorización de factores internos* 93
Tabla 41: *Perfil Estratégico de factores internos* 94
Tabla 42: *Mátriz de Evaluación de Factores Estratégicos Internos* 95
Tabla 43: *Matriz de Priorización de factores externos* 97
Tabla 44: *Perfil Estratégico de prioridades de factores externos* 98
Tabla 45: *Matriz de factores externos* 98
Tabla 46: *Matriz FODA de factores internos y externos* 100
Tabla 47: *Matriz FODA Cruzada* 103
Tabla 48: *Matriz PESTE*L 105
Tabla 49: *Calificación del nivel de impacto y duración de la matriz PESTEL* 106
Tabla 50: *Evaluación de Factores Externos de la Matriz PESTEL* 108
Tabla 51: *Servicios que brinda la empresaAlvearnet* 109

Tabla 52: *Manual de Funciones de los Socios*.....115
Tabla 53: *Manual de Funciones del Gerente*.....116
Tabla 54: *Funciones de la Secretaria* 117
Tabla 55: *Jefe de Compras* 118
Tabla 56: *Funciones del Vendedor* 119
Tabla 57: *Funciones del Contador*.....120
Tabla 58: *Manual de funciones del jefe de Operaciones de Servicio Técnico* 121
Tabla 59: *Manual de funciones de los Técnicos* 122
Tabla 60: *Cuadro de Mando Integral con las 4 perspectivas.*.....124
Tabla 61: ***S****emaforización* 131
Tabla 62: *Indicadores KPI*.....136
Tabla 63: *Cronograma para la implementación del Cuadro de Mando Integral y Presupuesto para la propuesta.* 139

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Etapas del proceso Administrativo* 23
Figura 2: *Matriz FODA Cruzada* 34
Figura 3: *Análisis PESTEL* 35
Figura 4: *Estado del cliente de empresa Alvearnet* 51
Figura 5: *Origen de conocimiento de la Empresa* 53
Figura 6: *Tiempo que adquirió los servicios* 54
Figura 7: *Adquisición de Servicios* 55
Figura 8: Descripción de servicios adquiridos 56
Figura 9: *Problemas al recibir los servicios* 57
Figura 10: *Visualización de misión y visión* 58
Figura 11: *Visualización del organigrama funcional* 59
Figura 12: *Cumplimiento de expectativas* 60
Figura 13: *Cambios en la oferta de servicios* 61
Figura 14: *La empresa responde de manera efectiva a las necesidades de sus clientes.* 62
Figura 15: *Observación de inconsistencias en la comunicación de la empresa sobre sus servicios.* 63
Figura 16: *Percepción de fluctuaciones inesperadas en los precios de los servicios en los últimos meses.* 64
Figura 17: *Percepción sobre la capacitación y aptitud del personal para realizar los trabajos encomendados* 65
Figura 18: *Gestión administrativa adecuada* 66
Figura 19: *Trato recibido por el personal administrativo* 67
Figura 20: *Procesos administrativos alineados con las expectativas del cliente* 68
Figura 21: *Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa* 69
Figura 22: *Tiempo de trabajo en la empresa* 70

Figura 23: *Departamento o área en que trabaja* 71
Figura 24: *Cargo desempeñado* 72
Figura 25: *Capacitaciones recibidas por parte de la empresa* 73
Figura 26: *Frecuencia con la que recibe capacitaciones* 74
Figura 27: *Motivación por parte del propietario de la empresa* 75
Figura 28: *Herramientas para desempeñarse en las labores* 76
Figura 29: *La empresa tiene misión y visión* 77
Figura 30: *La empresa tiene un organigrama estructural y funcional* 78
Figura 31: *Objetivos a largo plazo:* 79
Figura 32: *Información clara y consiente de la dirección de la empresa* 80
Figura 33: *Gestión Administrativa adecuada* 81
Figura 34: *Control de asistencia* 82
Figura 35: *Procedimiento para la gestión y control de inventario* 83
Figura 36: *Sistemas o software para la gestión administrativa y contable* 84
Figura 37: *Métodos utilizados para la gestión de compras de equipos y materiales son eficientes* 85
Figura 38: *Relación con los clientes para conocer requerimientos e inquietudes* ... 86
FIGURA 39: *Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa* 87
Figura 40: *Organigrama Estructural* 114
Figura 41: *Organigrama Funcional* 114
Figura 42: *Mapa Estratégico* 129
Figura 43: *Sistema de control de Inventarios odoo* 138
Figura 44: *Sistema contable TallyPrime* 138

ÍNDICE DE ILUSTTRACIONES

Ilustración 1: *Ubicación geográfica de la Provincia Sucumbíos* 44
Ilustración 2: *Ubicación del cantón Cascales* 44
Ilustración 3: *Ubicación de la empresa ALVEARNET* 44

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: *Cronograma de GANTT* 150
ANEXO 2: *Presupuesto para la elaboración del proyecto* 151
ANEXO 3: *Encuesta dirigida a los clientes de la empresa Alvearnet* 152
ANEXO 4: *Entrevista dirigida a los trabajadores de la empresa Alvearnet* 155
ANEXO 5: *Foto con el representante legal de la empresa Alvearnet* 158
ANEXO 6: *Entrevista realizada al Representante Legal (Trabajador)* 158
ANEXO 7: *Entrevista a los trabajadores (Técnico 1)* 159
ANEXO 8: *Entrevista a los trabajadores (Técnico 2)* 159
ANEXO 9: *Solicitud dirigida a la empresa* 160
ANEXO 10: *Carta de aceptación* 161
ANEXO 11: *Certificado del TURNITIN* 162
ANEXO 12: *Captura de pantalla del TURNITIN* 163

INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más complejo y competitivo, la gestión administrativa se rige como un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. La empresa Alvearnet, ubicada en el cantón Cascales, provincia Sucumbíos, representa un caso ilustrativo de cómo la gestión administrativa puede ser un factor decisivo en el desarrollo y crecimiento empresarial, siendo importante entender no solo el contexto local y regional en el que opera, sino también los desafíos y oportunidades que enfrenta.

En la presente investigación se dan a conocer los hallazgos, por ello en el Capítulo I se describe la empresa Alvearnet y el origen de la misma, esto dentro de la descripción del problema y justificación, de igual manera se presentan los objetivos que se llevaron a cabo para el cumplimiento del proyecto, idea a defender y las variables, dentro de estas se encuentra la variable dependiente e independiente que le darán un plus a la investigación ya que son las pautas de los indicadores para el marco científico y de igual manera conocer los instrumentos de investigación que se aplicarán.

Para el desarrollo y la obtención de información acerca del tema, se realizó la búsqueda de información de diversas fuentes bibliográficas, artículos científicos, libros, y más, haciendo referencia al Capítulo II, lo cual fue de gran importancia para llevar a cabo la investigación, con ello se llegó a conocer los antecedentes que fueron extraídos de tesis anteriores; así mismo los conceptos más importantes, el científico y el marco legal que hace referencia a los derechos, obligaciones que constan en la Constitución del Ecuador y a los que se rige la empresa Alvearnet en cuanto al compromiso que tiene consigo mismo y con los trabajadores, también se encuentra el geográfico, donde se describe la ubicación de la empresa.

En el Capítulo III, tiene enfoque en la metodología que se utilizó para la realización del proyecto, por ello mediante una investigación que combina métodos cualitativos y cuantitativos. Se llevó a cabo una investigación de campo para recolectar datos

directamente del entorno donde ocurren los fenómenos estudiados, donde se utilizaron instrumentos de investigación como son la guía de entrevista para los trabajadores y el cuestionario para las encuestas a los clientes. Además, se realizó una investigación bibliográfica para fundamentar teóricamente el análisis de la situación actual de la empresa. Este enfoque metodológico permitió obtener una visión detallada y precisa de los procesos internos y externos de Alvearnet, facilitando la implementación de un Cuadro de Mando Integral orientado a la eficiencia y mejora continua.

En el Capítulo IV, se muestran los datos obtenidos a través de la encuesta y entrevista que se llevó a cabo tanto a los clientes como a los trabajadores, donde se logró visualizar y comprender los diferentes aspectos negativos con los que se encuentra la empresa en la actualidad y poder darles solución a los mimos.

En el Capítulo V, se realizó la implementación de la propuesta, para poder ejecutarla se conoció la situación actual de la empresa a través del análisis interno y externo de los factores encontrados en la realización de la encuesta y entrevista, con el uso de la matriz FODA y PESTEL, además de la matriz de Priorización, matriz de Evaluación de factores, y matriz FODA cruzada, con esta información obtenida se dio paso a la búsqueda de soluciones a los problemas encontrados, es decir, se llevaron a conocieron las estrategias, lo cual permitió llegar hasta el desarrollo del Cuadro de Mando Integral, donde se consideró las perspectivas financieras, de clientes, de procesos internos y de aprendizaje y crecimiento, al igual que los indicadores KPI y la semaforización, con la finalidad alcanzar una mejora en la Gestión Administrativa de la Empresa Alvearnet.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene la finalidad de conocer la incidencia de la Gestión Administrativa de la Empresa Alvearnet, del cantón Cascales, provincia Sucumbíos, período 2024-2028, en la cual se establecerá un beneficio en cuanto al mejoramiento de la gestión de la empresa, su principal problemática parte de la carencia de misión, visión, políticas, objetivos, el no tener una correcta comunicación debido a la falta de un organigrama estructural y funcional, dificultad en las compras, entre otros.

Para mejorar la Gestión Administrativa, se propone implementar un Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión para ayudar a través de estrategias a la empresa Alvearnet a tener una visión clara, monitorear el desempeño y alinear los recursos con los que esta cuenta, con la finalidad de lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo, con enfoque sistémico que permite una evaluación más completa y equilibrada de la efectividad organizacional, facilitando la toma de decisiones y el desarrollo continuo.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Procesos, Cuadro de Mando Integral, Mejora continua.

ABSTRACT

This research project has the purpose of knowing the incidence of the Administrative Management of the company Alvearnet, of the canton Cascales, province Sucumbíos, period 2024-2028, in which a benefit will be established in terms of the improvement of the management of the company, its main problem starts from the lack, mission, vision, policies, objectives, not having a correct communication due to the lack of a structural and functional organizational chart, difficulty in purchasing, among others. Therefore, in order to improve the Administrative Management, it is proposed to implement a Balanced Scorecard as a management tool to help the company Alvearnet through strategies to have a clear vision, monitor performance and align the resources it has, in order to achieve the objectives in the short, medium and long term, with a systemic approach that allows a more complete and balanced assessment of organizational effectiveness, facilitating decision making and continuous development.

Keywords: Administrative Management, Processes, Balanced Scorecard, Continuous Improvement.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La empresa Alvearnet, en la cual se desarrollará la investigación fue creada el 30 de septiembre del año 2008, en el cantón Cascales, provincia de Sucumbíos, es una empresa de servicios dedicada a la venta por menor de maquinaria y aparatos electrónicos, motores, generadores, transformadores eléctricos, aparatos de distribución, control de energía eléctrica, cables acumuladores y otro material eléctrico, venta al por mayor de material eléctrico, instalación de accesorios eléctricos, líneas de comunicación, redes informáticas y líneas de televisión por cable, líneas por fibra óptica, antenas parabólicas, conexión de aparatos eléctricos al igual que servicios de preparación y mantenimiento de transformadores eléctricos de fuerza y distribución. transformadores para usos especiales, motores eléctricos y generadores, convertidores eléctricos como rectificadores e inversores a cambio de una retribución o por contrato.

Los desafíos que enfrentan actualmente las empresas dedicadas a la automatización, control y venta de equipos y materiales relacionados en Ecuador han ido en aumento desde el año 2021. Estas empresas se han enfrentado gradualmente a procesos significativos desde su inicio, lo que ha generado la necesidad de implementar estrategias y acciones para lograr el éxito en el mercado. Dada la rápida evolución del entorno empresarial, es crucial que las empresas respondan de manera ágil a estos cambios organizacionales. En este sentido, la gestión administrativa juega un papel fundamental al coordinar eficazmente una serie de tareas y actividades para alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados posibles.

La empresa se encuentra en el mercado prestando servicios dieciséis años, pero su funcionamiento no es el más óptimo debido a la falta de una gestión administrativa

efectiva y acciones gerenciales orientadas a fortalecer el funcionamiento integral de la empresa.

Entre los factores que originan los problemas está no contar con misión, visión, políticas, y objetivos claros lo que hace que no se lleve una correcta distribución de actividades y cumplimiento de los mismas. Otro problema encontrado en la empresa es la falta de un organigrama estructural y funcional que especifique las actividades de los trabajadores haciendo difícil la comunicación y afectando el desempeño laboral de ellos al no estar definidas las funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de los trabajadores por no contar con capacitaciones idóneas a las actividades que son llevadas a cabo.

Tampoco llevan una correcta administración, siendo casi imposible evaluar la gestión que permitan conocer los resultados de la misma y en base a ello la aplicación de acciones estratégicas para fortalecer lo positivo y corregir lo que está mal, en base a una herramienta antigua pero aun poco utilizada en las organizaciones tanto públicas como privadas.

Adicional la empresa tiene inconvenientes al momento de las compras al no tener varios proveedores que ofrezcan los materiales que pide el cliente, debido a que en la provincia no hay todo lo necesario en muchas ocasiones hasta hacer un pedido de otras ciudades es más tardío aun teniendo varias opciones tienden a demorar de veinticuatro a setenta y dos horas en llegar, por lo que han surgido pérdidas económicas al momento de alargar el tiempo de las pólizas.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera influye la Gestión Administrativa para el mejoramiento de la empresa Alvearnet, del cantón Cascales, provincia Sucumbíos, período 2024-2028?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿La empresa Alvearnet cuenta con misión, visión, políticas y objetivos claros?
- ¿Dispone de un organigrama actualizado que permita mejorar la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores?
- ¿Qué impacto tiene la falta de capacitación en el rendimiento individual de los empleados?
- ¿Cómo afecta la falta de proveedores y la demora en la entrega de materiales las operaciones?
- ¿Cuenta la empresa con una correcta Gestión Administrativa?

1.4. Justificación

La gestión administrativa es un conjunto de prácticas y principios desarrollados por una empresa u organización para establecer lineamientos claros y sostenibles, orientados a alcanzar resultados favorables.

La importancia de contar con una correcta Gestión Administrativa, permitirá tener una misión, visión, políticas y objetivos empresariales, proporcionando una dirección clara para todas las actividades, se establecerá un organigrama detallado que clarifique roles y responsabilidades, de igual manera se implementarán procesos de capacitación adecuados para garantizar que el personal esté debidamente preparado para sus funciones. Así mismo, se desarrollarán herramientas de gestión administrativa para evaluar de manera efectiva los indicadores claves de rendimiento y mejorar la satisfacción del cliente. Además, se procurará ampliar la base de proveedores y perfeccionar los procedimientos de adquisición de materiales.

Es fundamental comprender cómo estos aspectos afectan tanto el entorno interno y externo, así como la rivalidad que surge con los contratistas que se dedican a las mismas labores, por ello, es esencial tener en cuenta que los beneficiarios son la empresa y los

clientes dado que esto conlleva a un ahorro de tiempo y al cumplimiento adecuado de los roles asignados.

Esta investigación se enfoca en el desarrollo local, empresas y territorios, lo que permitirá mejorar sus actividades empresariales ya sea de manera directa o indirecta en el crecimiento económico y social.

En la dimensión social, se justifica la alta demanda y aceptación de la empresa en la prestación de servicios a empresas públicas y privadas en el cantón Cascales, donde opera. La implementación de un Cuadro de Mando integral ayudara a fortalecer la Gestión Administrativa, su estructura, posicionamiento y competitividad en el mercado, permitiendo brindar servicios con eficiencia, eficacia y calidad, por lo tanto con la información obtenida en la investigación servirá para beneficiar tanto a los trabajadores al mejorar su capacitación y alineación con los objetivos de la empresa mediante una estrategias adecuadas y a los clientes, al garantizarles un servicio de alta calidad.

El interés de realizar la presente investigación es tomando en considerando la necesidad que tiene la empresa ALVEARNET, al no contar con una Gestión Administrativa adecuada que actualmente se está llevando a cabo en la empresa.

La implementación de un Cuadro de Mando Integral es necesario para tener una correcta Gestión Administrativa, partiendo de estrategias que proporcionen una visión completa del desempeño organizacional, que facilite la alineación y comunicación de objetivos, y fomente una cultura de mejora continua.

1.5. Objetivos:

1.5.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la Gestión Administrativa para el mejoramiento de la empresa ALVEARNET, del cantón Cascales, provincia Sucumbíos, período 2024-2028.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Alvearnet a través de los diferentes instrumentos de investigación.
- Realizar la matriz FODA para un análisis completo y efectivo que identifique las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Desarrollar la matriz PESTEL, para una mejor comprensión de los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.
- Proponer el diseño de un Cuadro de Mando Integral de la empresa Alvearnet en base a estrategias que contribuyan a mejorar la Gestión Administrativa.

1.6. Idea a defender

Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Alvearnet

1.7. Variables

Variable independiente: Gestión Administrativa
Variable dependiente: Mejora en el despeño organizacional

Tabla 1:
Operacionalización de Variable Independiente

Tipo de Variable	Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos de investigación
Independiente	Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa es el conjunto de actividades y procesos que tiene como fin alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Esto implica la coordinación de personas, tecnologías y procedimientos para llevar a cabo tareas como la gestión del personal, la contabilidad, la logística, la gestión de la información y la toma de decisiones estratégicas.	Planificación	Cumplimiento de Objetivos Plazos y cronogramas Gastos Rendimiento Diversificación de proveedores	ENTREVISTA	Guía de Entrevista
			Organización	Nivel de Autoridad Manual de funciones Organigrama		
			Dirección	Liderazgo Motivación Trabajo en equipo		
			Control	Calidad Costos Cumplimiento Tiempos y plazos Satisfacción al cliente Productividad	ENCUESTA	Cuestionario

Nota: Investigación de campo
Elaborado por*:* Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Tabla 2:
Operacionalización de Variable Dependiente

Tipo de Variable	Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos de investigación
Variable Dependiente	Mejora en el desempeño organizacional	La mejora en el desempeño organizacional hace referencia a la implementación de estrategias y prácticas para optimizar la eficiencia, efectividad y competitividad de una empresa, abarcando áreas como procesos internos, gestión del talento, tecnología, y satisfacción del cliente.	Eficiencia Operativa:	Tareas designadas Calidad de trabajo Gastos	ENTREVISTA	Guía de Entrevista
			Productividad	Recursos Tiempo de resolución de problemas Satisfacción del trabajador Satisfacción al cliente		
			Rentabilidad	Ingresos Inversiones Costos de compras	ENCUESTA	Cuestionario
			Innovación y adaptabilidad	Nuevos Servicios Cambios tecnológicos Estrategias		

Nota: Investigación de campo
Elaborado por*:* Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD EN ESCUELAS FISCALES, CANTÓN SALINAS, AÑO 2022”. **Autor:** DEL PEZO DE LA ROSA JOSÉ ANTONIO. **AÑO:** 2024. **Editorial:** UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

El autor plantea el **problema** de la siguiente manera:

> Las organizaciones del sector público como privado cuentan con técnicas y procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, dentro de estas organizaciones se encuentra el ámbito educativo que manejan procesos específicos para una buena administración y educación. En la actualidad las instituciones educativas ven la necesidad de acoplarse a estándares que le permitan brindar gestiones de calidad y cumplir con sus objetivos planteados mediante la eficiencia y eficacia de su organización.
>
> En la provincia de Santa Elena existen dos distritos educativos, el 24D01 representado por el cantón Santa Elena y el 24D02 designados a los cantones de La Libertad y Salinas, en ambos distritos, se encuentran una gran cantidad de instituciones, conllevando grandes responsabilidades administrativas, por lo tanto, existen directivos en cada institución educativa que realizan diferentes procesos para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
>
> En el cantón Salinas, en diferentes instituciones educativas tanto fiscales y particulares existen docentes que se esfuerzan en dar su motivación y dedicación de enseñanza para que la educación sea de calidad, brindando la seguridad y confianza a los padres de familia quienes van a dejar a sus hijos para que fortalezcan sus conocimientos y desarrollen sus destrezas y habilidades cumpliendo los estándares de calidad. Así mismo los directivos de las instituciones tratan de liderar, motivar e influenciar a su personal para cumplir con los procesos de la gestión administrativa establecidos por el Ministerio de Educación en un tiempo estipulado y llegar al cumplimiento de sus objetivos y metas. Con respecto a las instituciones educativas que se encuentran en el cantón Salinas, están las escuelas fiscales, donde existen deficiencias en la gestión administrativa, es decir el desconocimiento de los procesos administrativos hace que no se cumplan a cabalidad con las

planificaciones ya estipuladas en un tiempo determinado, dejando de lado la importancia de los resultados a obtener.

Promulgando el cumplimiento de los estándares de calidad como la gestión escolar y desempeño profesional directivo y docente. Además, se puede apreciar en la investigación que son pocos los docentes que extienden su mano, cooperan y colaboran con el personal directivo de la institución, dejando a un lado el cumplimiento de los estándares de calidad, puesto que la educación actual requiere de líderes que administren y gestionen de manera positiva y sobre todo alcanzar la calidad en la educación en beneficio de una sociedad que está en vía de desarrollo y así lograr la excelencia educativa (Del Pezo De La Rosa, 2024).

Dentro de la investigación se ha plasmado el siguiente **objetivo general**:

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en el cumplimiento de los estándares de calidad en las escuelas fiscales del cantón Salinas

Como **objetivos específicos** están:

- Identificar el desarrollo de la gestión administrativa y su cumplimiento con los estándares de calidad en las escuelas fiscales del cantón Salinas.
- Evaluar si los objetivos institucionales inciden en la gestión administrativa para el logro de los estándares de calidad en las escuelas fiscales del cantón Salinas.
- Establecer un plan de mejoras para el fortalecimiento de la gestión administrativa y el cumplimiento de los estándares de calidad en las escuelas fiscales del cantón Salinas.

El autor ha establecido las siguientes **conclusiones**:

Esta investigación que se identificó que la gestión administrativa y los estándares de calidad están relacionados entre sí y que mediante los instrumentos de levantamiento de información realizadas a los directores y docentes en las escuelas fiscales del cantón Salinas, se evidenció que existe una fiabilidad en sus resultados y que, por el desconocimiento en la planeación, organización, dirección y control, muchas veces no se cumplen a cabalidad los objetivos planteados.

Mediante los resultados de la investigación se evaluó que la gestión administrativa incide con el cumplimiento de los estándares de calidad en las escuelas fiscales del cantón Salinas, por tanto, las instituciones educativas se encaminan a proporcionar una educación de calidad con la mejora continua en los procesos.

> Se estableció un plan de mejoras para el fortalecimiento de la investigación en cuanto a las variables gestión administrativa y estándares de calidad, determinando que los estándares de calidad son gestión escolar, desempeño profesional directivo y desarrollo profesional docente y esto hace que sea fundamental para el éxito y el funcionamiento eficiente y efectivo en las escuelas fiscales del cantón Salinas (Del Pezo De La Rosa, 2024).

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS LIMA”. **Autores:** ESCRIBANO ESCRIBANO JHON CARLOS MOISES Y PEREZ PEREZ SEILY. **AÑO:** 2023. **Editorial:** UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.

Los autores plantean el **problema** de la siguiente manera:

> La presente prospección fue relevante porque se ha logrado observar que en la empresa Semape reparaciones & servicios ubicada en el departamento de lima, presenta problemas en la gestión administrativa incumpliendo de sus planes estratégicos, metas y políticas no eran adecuado, la falta de capacitación al personal ha generado que su productividad disminuya, por lo cual se requiere tomar en cuenta ciertas estrategias que permitan contribuir en el desarrollo y productividad de la empresa, además se conoció las dimensiones de cada variable que sirvieron para que los encargados de la empresa puedan observar a detalle la problemática que está presentando, por lo mencionado anteriormente el presente trabajo de investigación aporto obtener nuevos conocimientos empresariales mejorando notoriamente la calidad del servicio en un proceso de cambio, así de esta manera los propietarios de la empresa puedan cumplir con los objetivos, mediante aportes que mejoren la gestión administrativa y la calidad de servicio en un proceso de cambio que permitan cumplir con sus objetivos aumentando sus ganancias (Escribano & Perez, 2023).

Dentro de la investigación se ha plasmado el siguiente **objetivo general**:

Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.

Como **objetivos específicos** están:

- Establecer el estado actual de la gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios.

- Determinar el estado actual de la calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios,
- Establecer el análisis de la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios (Escribano & Perez, 2023).

Los autores han determinado las siguientes **conclusiones**:

> Se estableció que, el estado actual de la variable gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios; se ubica en un nivel malo de acuerdo a la percepción de los encuestados aseguraron que las dimensiones planificación, organización, dirección y control no estarían gestionando de manera adecuada (Escribano & Perez, 2023).
> Se determinó que, el estado actual de la variable calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios; se localiza en un nivel malo, causando insatisfacción a sus clientes, ya que no se está ofreciendo un servicio de calidad conforme a la valoración baja obtenida en la encuesta, de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta (Escribano & Perez, 2023).
> Sestableció el análisis que, si existió una correlación positiva alta entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, de donde se consiguió una relación Rho de Spearman de 0,826 con significancia bilateral de 0.000, según se puede observar en la tabla N° 15 (Escribano & Perez, 2023).

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA LIBRERÍA ÉXITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”. **Autor:** JEFFERSON ANDRES CONTENTO SALAZAR. **AÑO:** 2022. **Editorial:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.

El autor plantea el **problema** de la siguiente manera:

> La gestión administrativa es importante dentro de una organización porque se trata de una herramienta eficaz y efectiva que le permite constatar y controlar todos los procesos que se llevan a cabo en una organización además permite asegurar que los objetivos y las tareas estén alineadas con las estrategias para que juntas vayan de la mano con el adecuado desarrollo organizacional, ya que permite a los miembros de la empresa identificar los obstáculos a superar para: mejorar su eficacia como equipo, optimizar la calidad de sus interacciones e

implementar medidas para influir positiva y significativamente en su éxito empresarial.

Para Silva (2018) "la gestión administrativa en una empresa se refiere a un conjunto de acciones proyectadas a lograr y alcanzar objetivos de una empresa por medio de la aplicación de procesos administrativos que parten desde la planificación, organización, dirección y control"… en el mismo orden de ideas asevera que: "el desarrollo de los recursos humanos está considerado como un proceso que estimula la capacitación de los empleados;" (pág.14) y que la misma se encuentra debidamente considerada en la planificación anual.

La Librería Éxito es una empresa dedicada a la compra-venta de artículos escolares y de oficina al por mayor y menor, que se caracteriza por ser una empresa familiar donde el Sr. Manuel Guevara es quién fundó la misma en el año de 1985, fue también quien desempeñó las funciones gerenciales y administrativas de manera empírica aproximadamente hasta 2015.

En la actualidad el Ing. Javier Guevara es quien ejerce parte de las funciones gerenciales en la empresa, sin embargo, este ejerce otra labor como principal fuente de ingresos y lleva a cabo dichas funciones de manera esporádica. Esto ha llevado a que la empresa no tenga una guía fija y enteramente funcional para direccionar y orientar a la misma. También, se ha producido una poca efectiva administración de los recursos y el talento humano de la misma, puesto que después de un breve diagnóstico se puede constatar cómo la organización no cuenta con un esquema organizacional que permita a los colaboradores conocer su posición, tareas, derechos y responsabilidades dentro de esta (Contento Salazar, 2022).

Dentro de la investigación se ha plasmado el siguiente **objetivo general**:

Determinar como la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la librería Éxito de la ciudad de Riobamba.

Como **objetivos específicos** están:

- Identificar los factores que caracterizan la gestión administrativa y el desarrollo organizacional de la empresa.
- Fundamentar las bases teóricas que concierna a la gestión administrativa y el desarrollo organizacional.
- Formular estrategias de gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la Librería Éxito de la ciudad de Riobamba (Contento Salazar, 2022).

El autor ha establecido las siguientes **conclusiones**:

> La gestión administrativa de la organización es parcialmente eficiente pues sus sistemas internos son débiles, de tal modo que el sistema de comunicación como el de la toma de decisiones tienen una baja cobertura organizacional, por otro lado, el desarrollo organizacional de la empresa es rápido, pero no lineal lo que lo hace flexible al cambio de mercado solo en ciertas áreas y los trabajadores perciben dicho desarrollo de manera positiva pero forzada para sí mismos.
>
> Con base a la investigación llevada a cabo es posibles redefinir a la gestión administrativa como aquel proceso mediante el cual se consiguen metas de manera eficiente y efectiva que beneficie a la correcta toma de decisiones permitiendo así, un desarrollo organizacional adecuado que se da de manera lineal y conjunta, pero también va acorde a cada uno de los parámetros establecidos por la misma, de modo que se lleven a cabo optimizando sus funciones y en los plazos establecidos.
>
> En conclusión, es posible que ciertas estrategias de la gestión administrativa para el desarrollo organizacional de la librería Éxito no son adecuadas, puesto que las mismas no han sido modificadas para adaptarse a los cambios han ido surgiendo en el entorno empresarial durante el tiempo de pandemia y post pandemia, además que las mismas no permiten el desarrollo íntegro de la compañía y por ende de sus colaboradores; por lo que se concluye que la administración es deficiente y bipartita (Contento Salazar, 2022).

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO COOPERATIVA DE TAXIS JESÚS DEL GRAN PODER, CANTÓN LA LIBERTAD, PERIODO 2019-2021". **Autora:** NAOMI ELIZABETH MONTENEGRO SALTOS. **AÑO:** 2022. **Editorial:** UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ "UNESUM".

La autora plantea el **problema** de la siguiente manera:

> Los constantes cambios de expectativas y exigencias de los clientes y de la globalización que busca un servicio eficiente basado en estándares de calidad; por lo que el sector de transportación de esta ciudad se ha visto con suma necesidad de mejorar y adaptarse a esos cambios que se los exige el entorno y la competencia, lo que motiva al estudio de este ámbito que permita plasmar algún instrumento para optimizar el buen uso de los recursos que poseen y alcanzar la anhelada calidad de los servicios que ofrecen.
>
> La gestión administrativa en las empresas se utiliza de forma parcial porque son de gran importancia, misma que aporta al desarrollo y valor de las empresas, organizaciones y en este caso cooperativas, sin embargo las cooperativas de taxi no tienen hoy en día subsistencia de gestión administrativa porqué se les da poco interés en la administración, debido a la falta de conocimientos y a las

necesidades por satisfacer las expectativas de los clientes de modo eficiente, logrando que luchen en la actualidad por cumplir con las metas planteadas.

Dentro de la Provincia de Santa Elena existen cooperativas y compañías de transporte de taxis que están legalmente constituidas con vida jurídica y permisos de circulación, en donde un problema básico que existe en todo el país y que de manera directa o indirectamente afecta las cooperativas de transportación de la provincia es la inseguridad que existe en prestar este servicio, en donde muchos individuos toman este tipo de trabajo para realizar secuestros y robos a sus clientes.

En la cooperativa de taxis "Jesús del gran poder" se han evidenciado ciertas problemáticas al tener un enfoque administrativo antiguo, insuficiencia de los procesos administrativos que ejecuta al cooperativa de taxis para alcanzar los objetivos definidos, desconocimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos y falta de programas de capacitación en donde la labor que cumplen cada uno de los socios no es la adecuada, al no existir buenas relaciones laborales por la falta de comunicación, en donde muchas veces se incumplen las leyes de tránsito por algunos de los conductores que trabajan dentro de la cooperativa para ellos es más importante el valor económico incumpliendo con las expectativas de los clientes al no brindar el servicio adecuado.

Por estas razones se evidencia que los usuarios reflejan inconformidad en la falta de un buen servicio de taxis, además los trabajadores no tienen la formación suficiente en lo relacionado a la atención de cliente reflejando que no exista la satisfacción y la fidelidad del mismo, evitando así que prefieran los clientes buscar otros servicios de taxi que existen en la ciudad (Montenegro, 2022).

Dentro de la investigación se ha plasmado el siguiente **objetivo general**:

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de taxis "Jesús del gran poder" del cantón La libertad, periodo 2019-2021.

Como **objetivos específicos** están:

- Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de taxis "Jesús del gran poder" del cantón La libertad, mediante la herramienta de análisis FODA
- Analizar la gestión administrativa que ejecuta la Cooperativa de taxis "Jesús del gran poder" del cantón La libertad.
- Identificar el nivel de satisfacción del cliente sobre los servicios que brinda la Cooperativa de taxis "Jesús del gran poder" del cantón La libertad (Montenegro, 2022).

La autora ha determinado las siguientes **conclusiones**:

> En base a los resultados se canalizo que la situación actual de la cooperativa de taxis "Jesús del gran poder" presenta ciertas falencias al existir desacuerdo al momento de tomar decisiones por parte de los socios, por los métodos inadecuados de gestión y administración que maneja la cooperativa; otro aspecto considerado es la segmentación de las labores que son usadas de forma empírica; así mismo el deficiente nivel jerárquico y la inadecuada filosofía empresarial que se maneja en relación a la visión, misión y objetivos establecidos, mismos que no son difundidos a los clientes y ciudadanía en general.
>
> Se evidencio que la gestión administrativa que ejecuta la cooperativa de taxis es regular; por lo que se concluye que las funciones administrativas no son aplicadas correctamente; siendo así el control el proceso administrativo que más aplica la cooperativa, seguido de la organización, planificación y dirección; por su parte existe desacuerdo con la administración empírica que se maneja y por la organización de cada actividad que realiza cada socio, la cual no son desarrolladas en equipo, al no efectuar controles previos que permitan identificar los inconvenientes dentro de la administración y gestión que maneja la cooperativa.
>
> Se identifico que existe satisfacción por parte de los usuarios sobre los servicios de transportación que brinda la cooperativa de taxis; teniendo así las razones por las que hacen usó de los servicios por motivos de trabajo, considerando aceptable la atención y cumplimiento que reciben por parte de los conductores; así mismo, se encuentran problemas al existir ciertas unidades descuidadas, lo que hace un mal uso del taxímetro; por otro lado, no se utilizan métodos para medir la satisfacción del cliente, solo se generan conversaciones con los mismos o muchas veces percibiendo algún cambio en su satisfacción al ver su reacción al momento de ser atendidos por los conductores (Montenegro, 2022).

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO, PERIODO 2020". **Autor:** CESAR MUÑOZ HEREDIA. **AÑO:** 2021. **Editorial:** UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.

El autor plantea el **problema** de la siguiente manera:

> La presente investigación se realiza para el estudio y mejoramiento de la Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil Babahoyo, parroquia Clemente Baquerizo en las calles 27 de mayo y calle quinta.
>
> La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, tiene 120 años de vida institucional en la cual ha venido realizando varias innovaciones

> tanto en la parte de la infraestructura como en la tecnología, y a su vez mejorando los procesos para ofrecer servicios de calidad en beneficio de la ciudadanía de manera ágil y oportuna.
> La situación actual de la problemática incide debido a la falta en la asignación de recursos para el mejoramiento de la infraestructura y tecnología de la institución, debido a que en la actualidad el país se encuentra en estado de excepción por la emergencia del COVID-19; además ciertos factores internos y externos que serán analizados.
> Con los recortes que ha existido en el aparato Estatal por la situación mencionada en el párrafo anterior, es necesario realizar un diagnóstico minucioso y exhaustivo para determinar los problemas y a su vez establecer mejoraras en los diferentes procesos en los servicios que ofrece el Registro Civil de Babahoyo a los usuarios (MUÑOZ, 2022).

Dentro de la investigación se ha plasmado el siguiente **objetivo general**:

Evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020.

Como **objetivos específicos** están:

- Identificar el proceso de la Gestión administrativa y sus funciones para el usuario del Registro Civil de Babahoyo.
- Diagnosticar el índice de satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio que otorga el registro Civil de Babahoyo.
- Determinar los factores que inciden en el desempeño laboral de la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo.

El autor ha determinado las siguientes **conclusiones**:

> El proceso de gestión administrativa del registro civil de Babahoyo tiene un sistema ordenado en sus áreas y sus funciones, los asesores brindan sus conocimientos para atender al cliente, la parte administrativa posee estrategias para atender a los usuarios la institución cuenta con un cronograma establecido para el mejoramiento de la calidad de servicio y atención al usuario como una misión de la institución pública regido por los organismos ejecutivos centrales.
> Los usuarios del Registro Civil de Babahoyo consideran que el servicio que reciben es regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la más óptima para una institución pública, falta mejorar la calidad del servicio al usuario, los servicios ofrecidos en la institución son de carácter púbico y tramites obligatorios para los ecuatorianos con rangos de precios establecidos por el alto organismo, existe entre los usuarios una cierta inconformidad por los precios que mantienen estos servicios, y excelente tiempo en realizar un trámite

debe ser regulado según los usuarios y se debe brindar la mejor atención por parte de los asesores, en tiempos de elecciones existen aglomeración y en la situación actual de pandemia se debe respetar la distancia para lo cual existe mucha demanda y se demoran los tramites en la institución.
Se identificó que los factores que inciden en la calidad de servicio es la falta de atención para beneficio del usuario como tiempo de espera, costo de servicios y agilidad en los tramites que se realizan, además los funcionarios tanto administrativos como de atención al cliente debe estar en constante capacitaciones esto como parte de un mejor servicio en la institución (MUÑOZ, 2022).

2.2. Científico

2.2.1. Gestión administrativa

Definiciones

(Busto, 2022), indica que la gestión administrativa "es el conjunto de tareas y actividades que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que dispone una compañía, todas tienen como fin alcanzar los objetivos y optimizar los resultados, así como maximizar el uso de los recursos".

(Mendoza, 2017), en su artículo científico *"Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta"* da a conocer que: "La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar" (Mendoza, 2017).

Importancia

La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas (Peña, Sánchez, & Sancan, 2022).

Características

La gestión administrativa recae en el gerente administrativo, quien es el encargado de supervisar las operaciones de la organización, garantizar el uso eficiente de los recursos y asegurar un flujo de información efectivo. Además, las direcciones desempeñan un papel clave en el proceso de gestión organizacional, asumiendo diversas funciones estratégicas para impulsar el buen desempeño de la empresa u organización

De acuerdo a (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020), en su artículo mencionan las siguientes características:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de la gestión de personal
- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
- Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.
- Seleccionar estrategias de ventas.
- Diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados.

2.2.1.1. Procesos Administrativos

Definición

"Se refiere a todos los momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos" (Cano, 2017).

Importancia

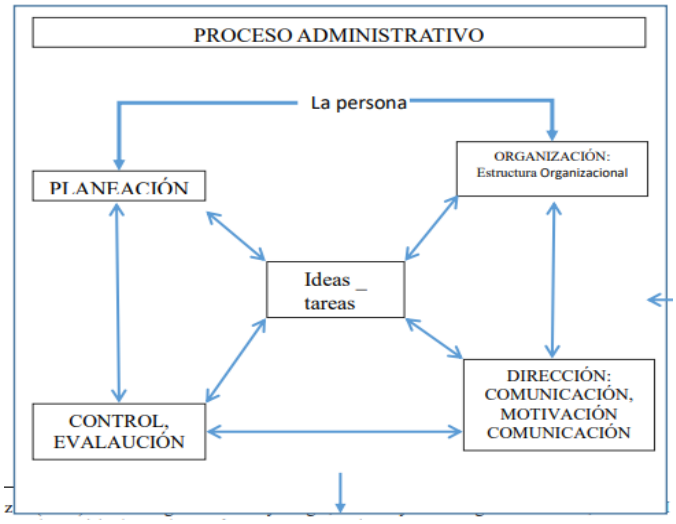
“Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración” (Cano, 2017).

2.2.1.1.1. Etapas del Proceso Administrativo.

El Proceso Administrativo incluye diferentes etapas en el siguiente gráfico se ven reflejadas estas:

Figura 1:

Etapas del proceso Administrativo



Fuente: Modificación a partir de Kast E Fremont

Elaborado por: Carlos Alberto Cano Plata

- **Planificación:**

Para Ackoff18, planificar es “concebir un futuro deseado y los medios reales para conseguirlos.

- **Organización:**

Organización es la estructuración de las relaciones que beben existir entre funciones, niveles y actividades que los elementos materiales y humanos de una organización, con el fin máximo de eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (A reyes Ponce).

- **Dirección:**

En el libro de (Cano, 2017), se da a conocer la definición de Harold Koontz, “La dirección es el aspecto interpersonal de la administración por medio del cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa”

- **Control:**

Proceso mediante el cual se garantiza que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan y que los recursos disponibles para ello estén siendo administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia.

2.2.2. Cuadro de Mando Integral

Definiciones

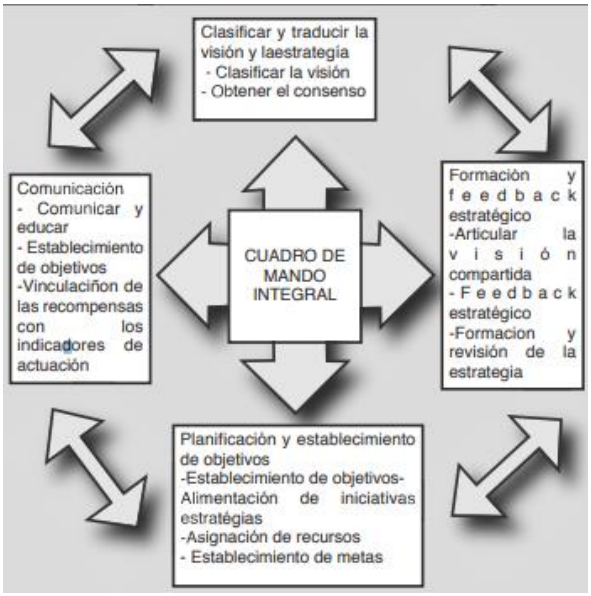
“El Cuadro de Mando Integral (CMI) proporciona a los directivos el equipo de instrumentos que necesitan para navegar hacia un éxito competitivo futuro. Hoy en día, las organizaciones están compitiendo en entornos complejos y, por lo tanto, es vital que tengan una exacta comprensión de sus objetivos y de los métodos que han de utilizar para alcanzarlos El Cuadro de Mando Integral traduce la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de la actuación, que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica. El Cuadro de Mando Integral sigue poniendo énfasis en la consecución de objetivos financieros, pero también incluye los inductores de actuación de esos objetivos financieros. El cuadro de mando mide la actuación de la organización desde cuatro perspectivas equilibradas: las finanzas, los clientes, los procesos internos, y la formación y crecimiento. El CMI permite que las empresas puedan seguir la pista de los resultados financieros, al mismo tiempo que observan los progresos en la formación de aptitudes y la adquisición de los bienes intangibles que necesitan para un crecimiento futuro” (Kaplan & Norton, 2000).

“Es una herramienta para gestionar la estrategia con criterios de medición de la actuación por medio de indicadores orientados a cuatro perspectivas claves: la

financiera, de clientes, de los procesos internos y la del aprendizaje y crecimiento. Esto la convierte en la herramienta adecuada para planificar, operar y controlar los objetivos estratégicos de la empresa" (Cárdenas Saravia, 2009).

Clarificar y traducir la visión y la estrategia

"El Cuadro de Mando Integral es más que un sistema de medición táctico y operativo. Las empresas innovadoras están utilizando el Cuadro de Mando como un sistema de gestión estratégica, para gestionar su estrategia a largo plazo" (Kaplan & Norton, 2000).



Fuente: Elaboración propia a partir de Kaplan & Norton, 2000, 24

2.2.2.1.1. La visión

Hace referencia al escenario futuro deseable y visible para la organización. Es como esperamos y deseamos que nos vean y reconozcan en el futuro.

Como tal, es la expresión amplia complementaria, interesada y suficiente de donde queremos ver la organización dentro de unos años predeterminados. Debe significar un reto para la organización.

Generalmente se enuncia con base en las respuestas a preguntas como:

a) ¿Cuál es el tamaño deseado y visible para la organización dentro de un lapso determinado de tiempo? (normalmente 5 años).
b) ¿Cómo debe ser nuestra estructura organizacional?
c) ¿Cuál debe ser el nivel técnico?
d) ¿Cuáles deben ser nuestras ventajas competitivas?
e) ¿Qué tipo de recurso humano se necesita?
f) ¿Cuáles deben ser, según las tendencias del mercado, los niveles del desempeño en rentabilidad y productividad?
g) ¿En qué mercados se debe desempeñar?

2.2.2.1.2. La Misión.

La misión organizacional es el faro que ilumina su camino a través de la conciencia del hombre; es el sentido, la razón de ser de la organización: La declaración de la misión organizacional debe fundamentarse en su "Cultura corporativa" (valores, creencias,) y en su "realidad situacional" (vida interna e inferencias del entorno).

King y McClellan22, recomiendan que las organizaciones anuncien su misión por las siguientes razones:

- Asegurar unidad de propósito dentro de la organización
- Proporcionar una base motivadora para la asignación adecuada de los recursos institucionales.
- Garantizar un buen clima organizacional (vida interna armónica y buenas relaciones con el entorno).
- Servir como punto de referencia para que las personas decidan su participación en la gestión empresarial.
- Facilitar la trasfer5encia de objetivos y metas a una estructura organizacional que permita la asignación de tareas por niveles y elementos responsables.
- Especificar los propósitos de la organización de tal manera que se puedan traducir en referentes financieros, de tiempo, de espacio, y de desempeño evaluable y controlable.

2.2.2.1.3. Los valores y principios de la empresa

Según Castellanos Cruz, R. (2007) "los valores estratégicos representan las convicciones o la filosofía de la alta dirección respecto a qué nos conducirá al éxito, considerando tanto el

presente como el futuro. Estos valores, es fácil descubrirlos, traslucen los rasgos fundamentales de lo que es la estrategia empresarial, parten de esta reflexión"

Los valores son claves para que las organizaciones alcancen el éxito. Los valores tienen un principal aporte a la ventaja competitiva. Una misión sin valores incorporados pierde poder de convocatoria.

Existe un número casi infinito de factores que podrían considerarse valores estratégicos.

Unos son más estables y universales mientras otros tienen un carácter más bien situacional.

2.2.2.1.4. Construcción de políticas empresariales

Las políticas son enunciados o interpretaciones generales que orientan el pensamiento de los administradores en la toma de decisiones. Su propósito es asegurar que las decisiones no rebasen ciertos límites.

La esencia de las políticas es generar una serie de normas, reglas y principios que rijan las actividades diarias de las diferentes personas que forman parte de la empresa, guiándoles en la ejecución correcta de sus actividades y generando estándares de actuación para cada una de las situaciones que se presentan día a día.

Formuladas las políticas empresariales, las mismas deben ser difundidas interna y externamente, ya que suponen un compromiso formal de la empresa con la calidad que oferta la organización.

2.2.2.1.5. Objetivos

Componen la aproximación de los contenidos de la visión y misión institucional, se esperan alcanzar en mediano, corto o largo plazo; por lo tanto, deben ser claros, precisos y verificables.

Se clasifican en:

- Objetivos Estratégicos: Ayudan al cumplimiento de lo que la empresa anhela alcanzar a futuro y se subdividen en Objetivos Generales y Específicos.
- Objetivos Institucionales: Están relacionados con los procesos que desempeña cada área de la empresa habitualmente. (Carrera, A.L. 2015).

2.2.2.1.6. Indicadores

Los indicadores son variables cuantitativas o cualitativas que se van a medir.
Nacen a partir de la definición de variables críticas para cada objetivo y los clasifica en dos grandes grupos a saber:

- Indicadores de desempeño (Lag Measures): reflejan los resultados de la actuación pasada y miden los resultados de objetivos de corto plazo, sobre cuyo resultado puede modificarse muy poco.
- Indicadores de actuación o impulsores (Lead Measures): describen lo que se hace e impulsan o lideran acciones para generar resultados a largo plazo.

Los indicadores deben estar alineados con la estrategia (indicadores estratégicos), si lo que se busca es tener información actualizada y preferentemente no establecer indicadores basados en promedios, sin considerar que inevitablemente siempre habrá personas abajo y arriba del promedio. El estar abajo o arriba del promedio no mide el esfuerzo de la persona, ni qué tanto se ha superado con respecto a sí misma.
En la elaboración de un CMI, se deberá responder a las siguientes preguntas:

1) ¿Qué se medirá? Indicador definido.
2) ¿Cómo se medirá? Es la fórmula matemática o la manera en que se recopilarán los datos.
3) ¿Quién lo medirá? El responsable de obtener, procesar, analizar y presentar la información.
4) ¿Frecuencia de medición? Si se hará en forma diaria, semanal mensual, etc.
5) ¿Frecuencia de revisión? Esto es cada cuánto se revisarán los resultados obtenidos.

6) ¿Fuente de los datos? De dónde se recopilará la información: reporte de material procesado, informe general de la PYME, informe de planillas. Si se cuenta con un sistema informático, puede ser la dirección de una tabla en una base de datos.

2.2.2.2. Perspectivas: la forma de medir la estrategia empresarial

Dentro de la perspectiva que se va a realizar en la siguiente investigación son tomadas en cuenta las siguientes:

2.2.2.2.1. Financiera

Los objetivos financieros representan uno de los objetivos a largo plazo de la organización. En función de ellos deberían pautarse los objetivos e indicadores de todas las demás perspectivas del CMI, de manera que cada una de las medidas seleccionadas sea un eslabón de relaciones causa-efecto formando una cadena que finaliza en los objetivos financieros. Esta vinculación implica que todas las perspectivas se orienten para que la unidad de negocio alcance su mayor rentabilidad (Cáceres, 2012).

Temas estratégicos para la estrategia financiera

Para cada una de las estrategias (crecimiento, sostenimiento y recolección) existen a la vez tres temas financieros que las impulsan:

a. ***Crecimiento y diversificación de los ingresos***: esto implica la expansión de la oferta de productos y servicios, llegar a nuevos mercados y clientes, cambiar la variedad de oferta de productos y servicios para que generen mayor valor añadido, cambiar los precios de dichos productos y servicios, entre otros.
b. ***Reducción de los costos / mejora de la productividad:*** puede obtenerse tratando de reducir los costos directos e indirectos de los productos y servicios, compartiendo recursos comunes con otras unidades de negocios, aumentando la productividad de los ingresos, mejorar el mix de los canales, etc

2.2.2.2.2. Cliente

Grupo de indicadores centrales del cliente

Considerando en particular "la perspectiva del cliente", los indicadores del cuadro de mando integral genéricamente deben brindar información sobre:

1) Cuota de mercado. Refleja la proporción de ventas, en un mercado dado, que realiza una unidad de negocio. Puede reflejarse en términos de número de clientes, dinero gastado o volumen de unidades vendidas.
2) Incremento de clientes. Mide la tasa en que la unidad de negocio atrae o gana nuevos clientes o negocio. Puede expresarse en términos absolutos o relativos.
3) Adquisición de clientes. Mide la tasa a la que la unidad de negocio retiene o mantiene las relaciones existentes con sus clientes.
4) Satisfacción de clientes. Evalúa el nivel de satisfacción de los clientes según criterios de actuación específicos dentro de la propuesta de valor añadido.
5) Rentabilidad de los clientes. Mide el beneficio neto de un cliente o segmento, después de descontar los únicos gastos necesarios para mantener ese cliente.

El indicador de las propuestas de valor a los clientes

Los indicadores descriptos son históricos, por lo que Kaplan y Norton estiman que será necesario además efectuar una propuesta de valor a los clientes observar un conjunto común de atributos que se organizan en tres categorías:

1) Los atributos del producto o servicio,
2) La relación con los clientes,
3) Imagen y Prestigio.

2.2.2.2.3. Proceso interno

En esta perspectiva, se identifican los procesos más críticos para conseguir los objetivos de accionistas y de clientes.

El proceso de innovación tiene dos componentes:

- Identificación del mercado. Investigación para determinar el tamaño del mismo, la naturaleza de las preferencias de los clientes y los precios objetivo para el producto o servicio seleccionado. Las necesidades del cliente están satisfechas con productos y servicios nuevos; una investigación aplicada, para explotar la tecnología existente para productos y servicios de nueva generación; y esfuerzos de desarrollo, para llevar los nuevos productos y servicios al mercado.
- Diseño y desarrollo del producto/servicio. En esta etapa, el grupo de i+d de la investigación realiza una investigación básica, para desarrollar productos y servicios.

2.2.2.2.4. Aprendizaje y crecimiento

Los objetivos de esta perspectiva proporcionan la infraestructura que permite que se alcancen los objetivos de las restantes. Son los inductores los que constituyen el conjunto de activos que dotan a la organización de la habilidad para mejorar y aprender.

Clasifica los activos relativos al aprendizaje y mejora en:

a. Las capacidades y competencias de los empleados. Incluye indicadores de satisfacción, retención y productividad de los empleados.
b. Las capacidades de los sistemas de información. Indicadores: bases de datos estratégicos, software propio, y las patentes, entre otros.
c. Motivación, Delegación de poder (Empowerment) y Coherencia de Objetivos para el aprendizaje y la acción. Se centra en el clima de la organización para la motivación e iniciativa de los empleados. Indicadores: iniciativa de las personas y equipos, la capacidad de trabajar en equipo, el alineamiento con la visión de la empresa, entre otros.

2.2.2.3. ¿Por qué implementar el Cuadro de Mando Integral?

La finalidad de diseñar el Cuadro de Mando Integral parte de las falencias con las que cuenta una empresa u organización, de allí parte la importancia de alcanzar las metas acordes al cumplimiento de objetivos, por ende, este se lo aplicara para conocer los

indicadores, lo cual permitirá tener una mejor gestión administrativa, para ello se da a conocer primero el análisis FODA, que describe los factores interno y externos, el análisis PESTEL, ya que son los que son de gran ayuda para conocer la situación actual de la empresa.

2.2.3. Análisis FODA

Definición

El proceso se inicia con un análisis situacional de la organización (qué es y cómo está hoy) tanto en su vida interna como en su relación con el entorno, es decir, se hace una auditoría interna (diagnóstico interno) para determinar su PCI (perfil de capacidad interna) con base en sus debilidades y fortalezas (recuerde su definición). También se realiza un PCC (perfil d capacidad competitiva o auditoría externa (diagnóstico externo) con base en las oportunidades y amenazas que le ofrece el medio externo. (POAM). Perfil de amenazas y oportunidades.

Importancia

Es importante porque se diseña para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio y las capacidades internas.

2.2.3.1.Diagnóstico interno_ auditoría interna. PCI (perfil de capacidad interna).

El PCI, es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de una organización. Recuerde:

- **Fortalezas:** Recursos, factor, capacidad, aspectos que la organización puede utilizar en forma eficiente o efectiva para lograr sus objetivos.
- **Debilidades:** Limitaciones, carencias, defecto o factor que tiene la organización y que le dificulta o puede dificultar el logro de sus objetivos.

Para el diagnóstico interno de una organización se recomiendan los siguientes pasos:

- Realizar una lluvia de ideas sobre aspectos que se consideran fortalezas o debilidades de la organización (bebe recordad que esto solo puede hacerlo

quien conozco a fondo la empresa). Estas ideas pueden provenir de un estudio riguroso de las condiciones internas de la empresa).

Las ideas para el PCI; pueden girar en torno:

- Capacidad directiva – Administrativa
- Capacidad Tecnológica _ Técnica
- Capacidad Financiera o Recursos Humanos
- Capacidad Competitiva.

2.2.3.2.Perfil de oportunidades y amenazas en el medio POAM.

El perfil de oportunidades y amenazas (POAM) de una organización pretende un análisis de su entorno, con el propósito de identificar cómo éste tiene influencia sobre el éxito de la organización. Actualmente las fuerzas incidentes del entorno sobre la organización son "fijas", pero pueden ser modificada por una adecuada estrategia.

- **Oportunidades:** Cualquier situación, norma, factor, idea, decisión, etcétera. Favorable que se presente en el entorno.
- **Amenaza:** Situación desfavorable que presente el entorno, para la vida de la organización.

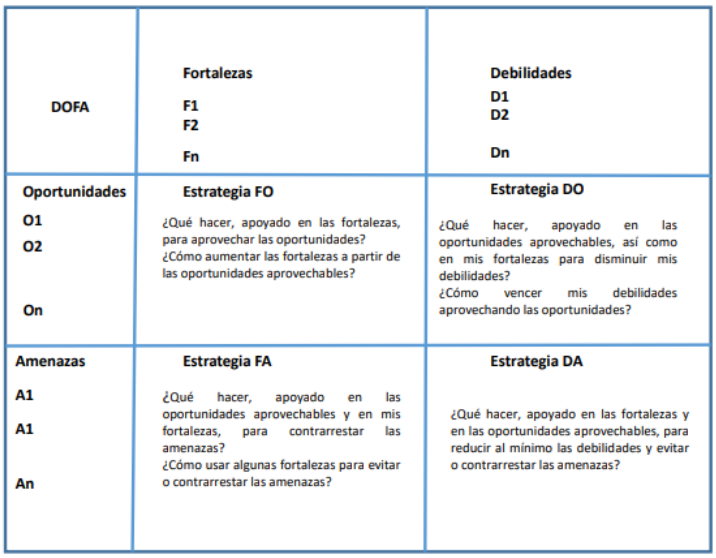
Es recomendable que para realizar el POAM. Agrupe los indicadores de oportunidades o amenazas en siete factores, Económicos, políticos, sociales, legales, técnicos - tecnológicos, competitivos y geográficos.

2.2.3.3. El análisis de situación inicial

2.2.3.3.1. Matriz FODA

Recoge, sistematiza e interpreta la información sobre la vida interna de la organización (PIC) y su relación con el entorno (POAM), se procede a construir la "Matriz FODA", con el propósito de cruzar la información, la que nos permitirá decidir las estrategias más viables y adecuadas para "sacar ventaja de las oportunidades, haciendo uso de las fortalezas y desviando las amenazas evitando o compensado la debilidad"

Figura 2:
Matriz FODA Cruzada



DOFA	Fortalezas F1 F2 Fn	Debilidades D1 D2 Dn
Oportunidades O1 O2 On	Estrategia FO ¿Qué hacer, apoyado en las fortalezas, para aprovechar las oportunidades? ¿Cómo aumentar las fortalezas a partir de las oportunidades aprovechables?	Estrategia DO ¿Qué hacer, apoyado en las oportunidades aprovechables, así como en mis fortalezas para disminuir mis debilidades? ¿Cómo vencer mis debilidades aprovechando las oportunidades?
Amenazas A1 A1 An	Estrategia FA ¿Qué hacer, apoyado en las oportunidades aprovechables y en mis fortalezas, para contrarrestar las amenazas? ¿Cómo usar algunas fortalezas para evitar o contrarrestar las amenazas?	Estrategia DA ¿Qué hacer, apoyado en las fortalezas y en las oportunidades aprovechables, para reducir al mínimo las debilidades y evitar o contrarrestar las amenazas?

Elaborado por: Carlos Alberto Cano Plata

2.2.4. Análisis PESTEL

Mercado (2014) menciona que un análisis PESTEL es un marco o herramienta utilizada por los profesionales de marketing para analizar y monitorizar los factores macro ambientales que tienen un impacto en una organización".

El resultado servirá para identificar amenazas y debilidades, que después se utilizarán para completar una matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos y un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas FODA.

A continuación, se describen los seis factores que integran el análisis según (Torres, 2019):

Figura 3:
Análisis PESTEL



Fuente: solucionesempresariales.trevenque.es/

2.2.4.1.Factores

- **Político:** Se analizan los factores asociados a la clase política, que influyen en la actividad futura de la empresa y pueden ser: las subvenciones públicas, política fiscal, modificaciones en los tratados de comercio y posibles cambios en los partidos políticos.
- **Económico:** Se estudian las condiciones económicas actuales y futuras que impactan la implementación de estrategias.
- **Social:** Se examinan factores socioculturales que permiten identificar las tendencias de la sociedad.
- **Tecnológico:** Se evalúa el impacto de los avances tecnológicos y los cambios que podrían surgir en el futuro, incluyendo el desarrollo de las TIC.
- **Ecológicos:** Se analizan posibles variaciones relacionadas con el medio ambiente, como normativas sobre protección ambiental.
- **Legales:** Se revisan los cambios normativos que afectan el proyecto, como requisitos de licencias, legislación laboral, derechos de propiedad intelectual, normas de seguridad y salud en el trabajo, y regulaciones en sectores protegidos.

2.3. Conceptual

1) Análisis FODA

"Es una herramienta estratégica que te ayuda a comprender mejor la situación actual de tu negocio o proyecto" (Kiziryan, 2019).

2) Análisis PESTEL

"Es una herramienta estratégica que ayuda a las empresas a analizar su entorno externo mediante factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales" (Ludeña & Myrian, 2024).

3) Administración

"Es una ciencia, cuyo interés se centra en las organizaciones humanas, así como las técnicas y procedimientos disponibles para su planificación, organización, dirección y control de sus recursos, para obtener de ellos el mayor beneficio posible" (Equipo editorial, Administración, 2020).

4) Control

"El control se basa en el seguimiento de métricas confiables que permitan supervisar que se conseguirán los objetivos más grandes" (López, 2019).

5) Dirección

"La dirección no sólo se encarga de mandar, también se encarga de ayudar, respaldar e intervenir ante cualquier conflicto que se presente en la consecución de objetivos" (López, 2019).

6) Eficacia

"Es la cualidad que tiene una cosa, persona o procedimiento para producir el efecto deseado o esperado" (Equipo editorial, 2024).

7) Eficiencia

"Alcanzar los objetivos con los menores recursos posibles (tiempo, energía, costos, personas, entre otros)" (Briceño, 2019).

8) Empresa

"Unidad económica o combinación más pequeña de unidades productivas que abarca y controla, directa o indirectamente, todas las funciones necesarias para realizar sus actividades de producción" (Briceño, 2019).

9) Estrategia

"Es un procedimiento para tomar decisiones en una determinada circunstancia. Es utilizada para alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos" (Westreicher, Estrategia: Qué es, tipos y ejemplos, 2020).

10) Gestión

"La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo" (Westreicher, 2020).

11) Indicadores

12) Gestión Administrativa

"Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos" (Equipo editorial, 2023)

13) Misión

"La misión determina la razón de ser de una organización y, además, sirve de guía para planificar su actividad" (Azkue, 2024).

14) Organización

"Grupo de sujetos que actuando coordinadamente buscan alcanzar una meta u objetivo que no pueden alcanzar individualmente" (López, 2019)

15) Planificación

"Trata de programar las tareas a realizar y resolver las cuestiones pertinentes que más tarde se ejecutarán" (López, 2019).

16) Visión

"La visión es lo que quiere lograr o alcanzar la empresa u organización en el futuro, debe ser una propuesta ambiciosa, pero posible" (Azkue, 2024).

2.4. Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CAPÍTULO V

TRABAJO Y PRODUCCIÓN-SECCIÓN PRIMERA

Formas de organización de la producción y su gestión Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

LEY DE COMPAÑÍAS

SECCION I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad. El objeto social de la compañía deberá comprender una sola actividad empresarial. La operación empresarial única a que se refiere el inciso anterior podrá comprender el desarrollo de varias etapas o de varias fases de una misma actividad, vinculadas entre sí o complementarias a ella, siempre que el giro de la compañía quede encuadrado dentro de una sola clasificación económica, como, por ejemplo, la

farmacéutica, la naviera, la de medios de comunicación, la agrícola, la minera, la inmobiliaria, la de transporte aéreo, la constructora, la de agencias y representaciones mercantiles, la textil, la pesquera, la de comercialización de artículos o mercancías de determinada rama de la producción, la de comercialización o distribución de productos de consumo masivo, la de tenencia de acciones, la de prestación de una clase determinada de servicios, entre otras.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías y Valores, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

a. Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
b. La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas, incluyendo tanto los propietarios legales como los beneficiarios efectivos, atendiendo a estándares internacionales de transparencia en materia tributaria y de lucha contra actividades ilícitas, conforme a las resoluciones que para el efecto emita la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y,
c. Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías y Valores (Legislativa, 2019).

CÓDIGO DEL TRABAJADOR

CAPÍTULO III

DE LOS EFECTOS DEL CONTRATO DE TRABAJO

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie

estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente (CODIFICACIÓN DEL CÓDIGO DEL TRABAJO, 2017).

Art. 19.- Contrato escrito obligatorio. - Se celebrarán por escrito los siguientes contratos:

a) Los que versen sobre trabajos que requieran conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada;
b) Los de obra cierta cuyo valor de mano de obra exceda de cinco salarios mínimos vitales generales vigentes;
c) Los a destajo o por tarea, que tengan más de un año de duración; d) Los a prueba;
d) Los de enganche;
e) Los por grupo o por equipo;
f) Los eventuales, ocasionales y de temporada;
g) Los de aprendizaje;
h) Los que se estipulan por uno o más años;
i) Los que se celebren con adolescentes que han cumplido quince años, incluidos los de aprendizaje; y
j) En general, los demás que se determine en la ley.

CAPÍTULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;
5. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
6. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
7. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.
8. Atender las reclamaciones de los trabajadores;
9. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;
10. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
11. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
b. Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c. Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
d. Observar buena conducta durante el trabajo;
e. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
f. Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
g. Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
h. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
i. Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

REGLAMENTO A LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO V

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Art. 21.-Será de responsabilidad del consumidor, el adecuado uso de bienes y servicios que presenten cierto nivel de riesgo y sobre cuyas características haya sido informado por el proveedor.

Art. 23.-Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 21 y en la parte final del Art. 37 de la ley, los prestadores de servicios y comercializadores de bienes estarán a lo dispuesto en las normas tributarias vigentes. En los casos de la prestación de servicios por un plazo mayor a los treinta días, cualquiera que sea su naturaleza, bastará que así se indique en el documento que sustente la transacción, sin necesidad de que se extienda ningún tipo de comprobante adicional a la factura inicial que no sea el comprobante de pago del servicio.

Art. 24.-De aceptar el consumidor la prestación de un servicio de reparación, pese a la advertencia por escrito del prestador del servicio sobre la transitoriedad o inseguridad de la reparación o, si el prestador del servicio hubiere manifestado al usuario el riesgo o la imposibilidad de prever las consecuencias del uso de un repuesto usado, inadecuado o desconocido en el mercado, no se aplicarán los artículos 22 ni 23 de la ley.

CAPITULO XI

CONTROL DE CALIDAD

Art. 56.-El INEN ejercerá el control de calidad de los bienes y servicios en los casos en que esta función no esté asignada a otros organismos especializados componentes

Art. 58.-En caso de que el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) compruebe técnicamente una defectuosa calidad de bienes o servicios, deberá remitir un informe a las autoridades competentes para que procedan de conformidad con lo previsto en el Art. 66 de la ley.

2.5. Georeferencial

La provincia de Sucumbíos limita al norte con Colombia, específicamente con Putumayo y Nariño. Al sur, establece su límite con las provincias de Napo y Orellana.

El Cantón Cascales, municipalidad de la provincia de Sucumbíos. Su cabecera cantonal es la ciudad de el Dorado de Cascales, encontrándose al norte con la frontera de Colombia, al sur con la provincia de Orellana, al este con el cantón Lago Agrio y al oeste con los cantones Sucumbíos y Gonzalo Pizarro; contando con una superficie de 1.248 km².

La empresa ALVEARNET, se encuentra ubicada en el Barrio Colonia Real, entre las calles Cotopaxi y Sevilla a dos cuadras de la Iglesia Católica.

Ilustración 1*:*
Ubicación geográfica de la Provincia Sucumbíos

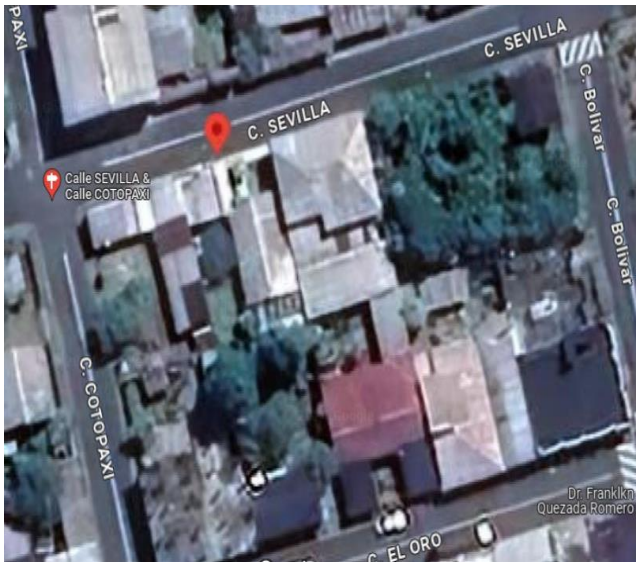


Ilustración 2:
Ubicación del cantón Cascales



Ilustración 3*:*

Ubicación de la empresa ALVEARNET



Nota: Google Maps

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1.Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación de campo

De acuerdo con (Guzmán, 2019) nos menciona lo siguiente

> La investigación de campo se aplica directamente con las personas y lugar ocurre el fenómeno a estudiar. Su propósito es recoger datos de fuentes de primera mano, a través de una observación estructurada y la ejecución de diversos instrumentos previamente diseñados: encuestas, entrevistas, estudios de caso, prácticas de campo, etcétera (Guzmán, 2019).

Se considera una investigación de campo, ya que se la llevo a cabo de manera física, lo cual permitió conocer el lugar donde surgen los diferentes eventos y se recopilo la información necesaria para la presente investigación, a través de las encuestas y entrevistas.

3.1.2. Investigación descriptiva

"Es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir las características o propiedades de un fenómeno, situación o área de estudio sin manipular las variables ni establecer relaciones causales" (Yanez Guarecuco, 2023).

La investigación es descriptiva, se centró en proporcionar una visión detallada y precisa de la situación actual de la empresa, desde aspectos generales hasta detalles más específicos lo cual permitió identificar las necesidades, siendo fundamental para la toma de decisiones que impulsen la eficiencia al brindar servicio.

3.1.3. Investigación bibliográfica – documental

“Es detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos **y/**o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015).

Este tipo de investigación se lo utilizo como una herramienta para recopilare recopilar y analizar información relevante sobre el tema de estudio a través de fuentes escritas, como libros, artículos, informes, y documentos académicos, lo cual ayudara a tener una comprensión profunda del contexto en el que se desarrolla su investigación y fundamentar conceptualmente, además proporcionará una base sólida para la elaboración de hipótesis, el diseño de metodologías de investigación adecuadas, y la interpretación de los resultados obtenidos.

3.2.Enfoque de la investigación

3.2.1. Enfoque Cualitativa:

“Es una vía de investigar sin mediciones numéricas, tomando encuestas, entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores, reconstrucciones los hechos, no tomando en general la prueba de hipótesis como algo necesario” (Cortés & Mirian, 2004, pág. 10).

A través de este enfoque de investigación, se llevó a cabo la recopilación de información relevante para el estudio, esto incluyó la recolección de datos provenientes de diversas fuentes, tales como libros, revistas científicas, ensayos, páginas web, en general. Este enfoque servirá para interpretar los conceptos científicos y teóricos que justificó los resultados que se obtuvieron en este estudio de caso, como proponer un Cuadro de mando Integral para el mejoramiento de la gestión administrativa en la empresa Alvearnet.

3.2.2. Enfoque Cuantitativa:

“Su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación” (Cortés & Mirian, 2004, pág. 10)..

Mediante al enfoque cuantitativo se obtuvo información de las tabulaciones de las encuestas y entrevistas, con estos datos numéricos se logró determinar las principales causas del problema y las posibles soluciones de la investigación, de tal forma, la importancia de este enfoque es la justificación de las variables propuestas.

3.3.Métodos de Investigación

3.3.1. Método inductivo

“Este método se utiliza en la investigación y el razonamiento científico, que busca inferir conclusiones generales a partir de observaciones específicas, es decir, este método parte de hechos concretos y particulares para llegar a una conclusión general” (Suáres, 2024).

Se aplico este método en la investigación porque ayudó a recopilar información de lo particular a través de la observación directa y detallada de los datos empíricos de las situaciones ya que proporcionaría una base sólida para el desarrollo del Cuadro de Mando Integral basado en la comprensión detallada de la realidad organizacional y las necesidades específicas de mejora en la gestión administrativa de la empresa Alvearnet.

3.3.2. Método deductivo

“Es un proceso lógico en el que se parte de una premisa general y se aplica la lógica para llegar a una conclusión específica, utilizado las matemáticas y en otras disciplinas formales, y se considera un enfoque más riguroso” (Suáres, 2024).

Se empleo este método acorde a la necesidad de tener una visualización clara de la situación de la empresa, lo cual proporcionará un marco conceptual sólido para

desarrollar un Cuadro de Mando Integral basado en principios y teorías establecidas en el campo de la gestión.

3.4.Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

En esta investigación se emplea diversas técnicas e instrumentos para la recopilación de datos:

Tabla 3:
Personas que conforman el universo

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO
1	Alvear Jurado Juan Fernando	171336026-9	Gerente (Contratista)
2	Caisabanda Meza Walter Daniel	180399543-8	Subcontratista
3	Vaicilla Quisirumbay Wuelinton Jair	210075904-8	Operador
4	Cruz Lopez Manuel Enrique	170910374-9	Operador

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

3.4.1 Entrevista

Es una recopilación verbal sobre algún tópico de interés para el entrevistador. A diferencia del cuestionario, requiere de una capacitación amplia y de experiencia por parte del entrevistador, así como un juicio sereno y libre de influencias para captar las opiniones del entrevistado sin agregar ni quitar nada en la información proporcionada (Gallardo de Parada & Moreno, 2017).

La entrevista se la planteo en conjunto al representante legal con el fin de recopilar información relevante acerca del tema de investigación y a su vez a los trabajadores de la empresa los cuales nos indicarán la situación actual, identificar el entorno interno y como se está llevando a cabo el funcionamiento de la misma.

3.4.2. Encuesta:

“La encuesta es una recopilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas en un universo o muestras específicos, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador” (Gallardo de Parada & Moreno, 2017).

Este procedimiento, se llevó a cabo con los clientes que cuenta la empresa Alvearnet, con el fin de conocer el entorno externo respecto a los contratos costos y tiempo en realizarse los diferentes trabajos.

3.5. Universo, Población y Muestra

3.5.1. Universo

El universo es el conjunto total de los individuos que están siendo estudiados para la presente investigación, por ello si la población y la muestra son inferiores a 100, el universo es el mismo, por lo tanto, para el referente estudio el universo es de 34 personas, los cuales incluyen los 4 trabajadores incluyendo el gerente de la empresa que serán entrevistados y los 30 clientes que serán encuestados.

3-5-2- Población

La población es el conjunto total de individuos o elementos que comparten una característica común y que son objeto de estudio, para lo cual la población consiste en todos los trabajadores y clientes de la empresa, es decir, la población incluye a los 4 trabajadores y los 30 clientes de Alvearnet, lo cual ofrecerá ventajas en términos de precisión, acceso y simplicidad en la investigación, aunque puede haber limitaciones en la generalización de los resultados a poblaciones más grandes.

3.5.2. Muestra

La muestra es un conjunto de individuos que forman parte de una población en específico, que se lo utilizará para realizar observaciones, mediciones o análisis en una

investigación, en vista de que es pequeña y no superan los 100 elementos, es posible trabajar con la totalidad de la población en lugar de seleccionar una muestra por lo que esta es igual a la población, es decir, los 4 trabajadores y los 30 clientes de la empresa.

En resumen:

- Universo: 34
- Población: Mismo que el universo, es decir, 4 trabajadores y 30 clientes.
- Muestra: 4 trabajadores (entrevistados) y 30 clientes (encuestados).

3.6. Procesamiento de la Información

Para el presente trabajo de investigación se utilizará Word, Excel y Google Docs formularios, para el manejo de la información. El Word se lo utilizará para el análisis e interpretación de datos, además facilita la personalización del formato del documento para una presentación clara y profesional de los resultados, permitiendo la elaboración de conclusiones y recomendaciones basadas en el análisis. Excel es una herramienta fundamental en la investigación que servirá para crear gráficos y tablas dinámicas, lo que facilita realizar cálculos, análisis estadísticos y resúmenes de forma eficiente que permitirán visualizar los datos de manera clara y comprensible.

Google Docs Forms, será utilizado para la creación y distribución de encuestas en la investigación adaptando preguntas a las necesidades específicas del estudio que partirán de lo general a lo particular, además de ser compartido fácilmente con los clientes a través de un enlazo permitiendo la recopilación de información de forma remota y en tiempo real.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Análisis e Interpretación de Resultados

Encuesta aplicada a los clientes de la Empresa "Alvearnet"

PREGUNTA 1: ¿Usted es cliente de la empresa?

Tabla 4:

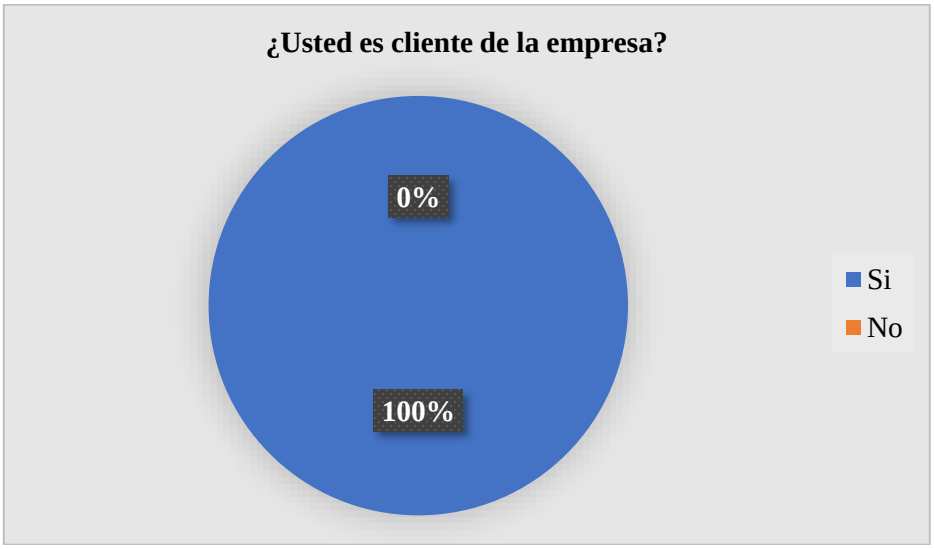
Estado del cliente de empresa Alvearnet

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 4:

Estado del cliente de empresa Alvearnet



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes de la empresa, se obtuvo una percepción positiva de los clientes actuales con los que cuenta la empresa eso en cuanto a la adquisición de servicios ofrecidos por la misma, sin embargo, es importante seguir evaluando para mantenerse al tanto de cualquier cambio en las preferencias o necesidades de los clientes.

PREGUNTA 2: ¿Cómo conoció por primera vez a la empresa?

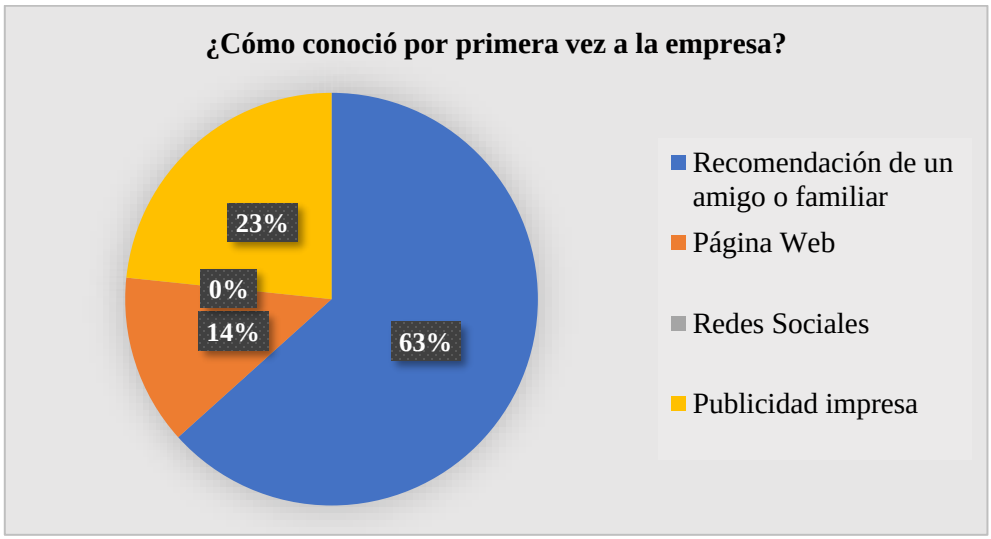
Tabla 5:

Origen de conocimiento de la Empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Recomendación de un amigo o familiar	19	63%
Página Web	4	13%
Redes Sociales	0	0%
Publicidad impresa	7	23%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 5:
Origen de conocimiento de la Empresa



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

En cuanto a esta pregunta, se obtuvo que la mayor parte, es por recomendaciones de terceros y publicidad en los trabajos realizados, por lo que se ha llegado a considerar la importancia del boca a boca y la publicidad tradicional para atraer clientes, por lo que es importante que la empresa haga uso de estrategias digitales y redes sociales.

PREGUNTA 3: ¿Cuánto tiempo lleva adquiriendo los servicios de la empresa?

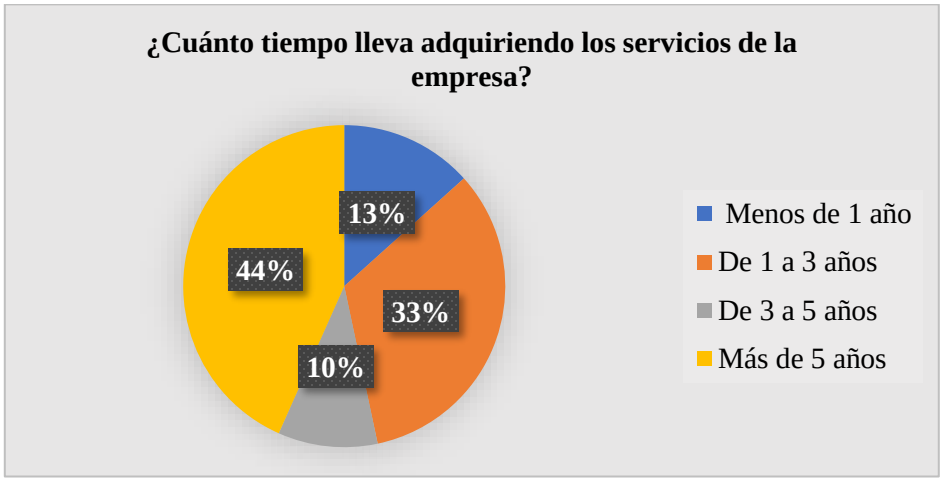
Tabla 6:

Tiempo que adquirió los servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	4	13%
De 1 a 3 años	10	33%
De 3 a 5 años	3	10%
Más de 5 años	13	43%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 6:
Tiempo que adquirió los servicios



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

En cuanto a la recopilación de información los resultados abarcan que la empresa tiene una base sólida de clientes a largo plazo, ya que 13/30 de lo conformar los clientes más antiguos, sin embargo, hay que considerar el bajo porcentaje de clientes, siendo importante conocer las necesidades de los mismo para que la empresa pueda aplicar estrategias de integración durante el primer año de relación.

PREGUNTA 4: ¿Cuáles son los servicios que adquiere?

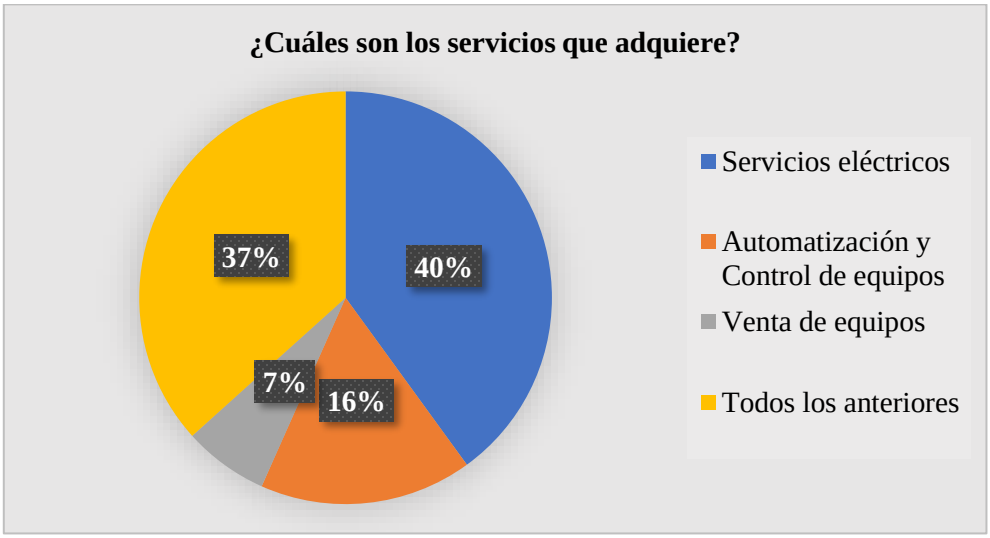
Tabla 7:

Adquisición de Servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Servicios eléctricos	12	40%
Automatización y Control de equipos	5	17%
Venta de equipos	2	7%
Todos los anteriores	11	37%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 7:
Adquisición de Servicios



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada, se conoce que la empresa brinda una diversidad de servicios acorde a las necesidades de los clientes de la empresa, lo que indica que la oferta integral de servicios eléctricos, es el más adquirido, considerando que 11 de 30 se han visto en adquirir todos los servicios que brinda, indicando una diversidad en las necesidades y preferencias de los clientes.

PREGUNTA 5: ¿Cómo describiría los servicios que ha recibido?

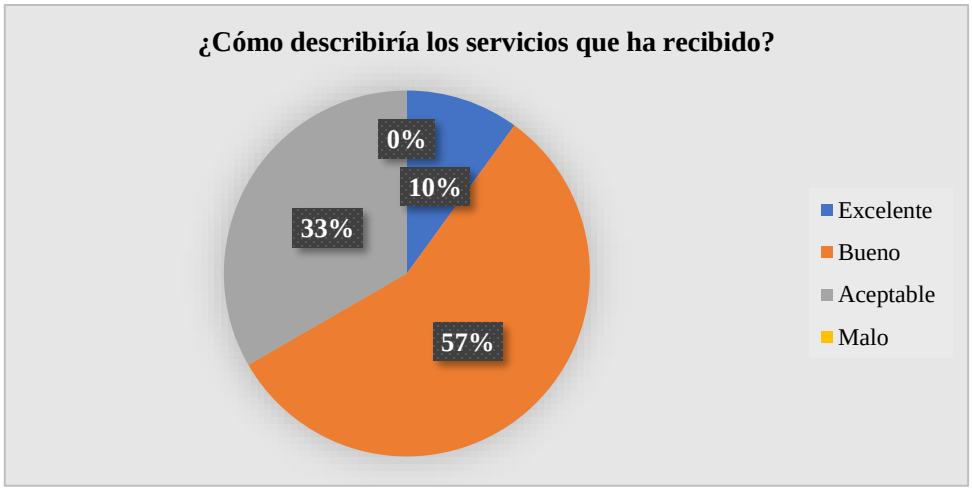
Tabla 8:

Descripción de servicios adquiridos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	10%
Bueno	17	57%
Aceptable	10	33%
Malo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 8:
Descripción de servicios adquiridos



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

La encuesta realizada indica que 27 de 30 de los clientes están satisfechos con los servicios recibidos, reflejando una percepción mayoritariamente positiva sobre la calidad y la experiencia, a pesar de ello hay que considerar la presencia de respuestas que califican los servicios como "Aceptable" por lo que la empresa deberá mejorar para elevar la satisfacción del cliente a través de estrategias para cumplir con expectativas cada vez más altas.

PREGUNTA 6: ¿Qué tipo de problemas a enfrentado al recibir los servicios?

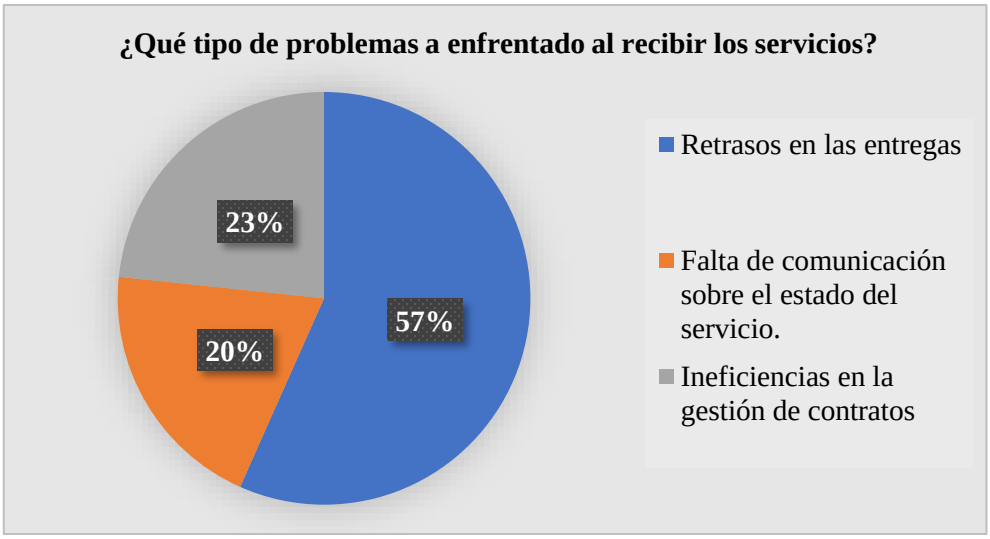
Tabla 9:

Problemas al recibir los servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Retrasos en las entregas	17	57%
Falta de comunicación sobre el estado del servicio.	6	20%
Ineficiencias en la gestión de contratos	7	23%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 9:
Problemas al recibir los servicios



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la pregunta planteada, los resultados arrojan que los retrasos y la falta de comunicación hacen mayoría como problemas específicos, por lo cual es importante que la empresa busque estrategias de mejora continua en cuanto a los problemas encontrados, sin pasar por alto la mala gestión de contratos que se llevan a cabo para que mejore la experiencia del cliente y la calidad general del servicio.

PREGUNTA 7: ¿Cuándo usted ha visitado las instalaciones de la empresa a visualizado la misión y visión?

Tabla 10:

Visualización de misión y visión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	30	100%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 10:
Visualización de misión y visión



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Con los resultados obtenidos, se observó que ninguno de los clientes que han estado en las instalaciones de la empresa han visualizado si esta cuenta misión y visión o no han tenido acceso a esta información, lo que hace que hace pensar que la empresa Alvearnet carece de comunicación o visibilidad de los valores y objetivos fundamentales de la empresa en sus espacios físicos, siendo una oportunidad para desarrollar la misión y visión para fortalecer su identidad.

PREGUNTA 8: ¿Cuándo usted ha visitado las instalaciones de la empresa a visualizado el organigrama estructural y funcional?

Tabla 11:

Visualización del organigrama estructural y funcional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	30	100%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 11:
Visualización del organigrama funcional



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

En base a los resultados, se muestra una total ausencia de familiaridad con el organigrama estructural y funcional, se considera que la ausencia de estos refleja falta de comunicación efectiva y transparencia en la gestión de la empresa, por lo cual es importante que se disponga de un organigrama estructural y funcional para que no se vea afectando la claridad sobre las jerarquías y responsabilidades de los miembros que conforman la empresa Alvearnet.

PREGUNTA 9: ¿Considera que la empresa cumple con sus expectativas?

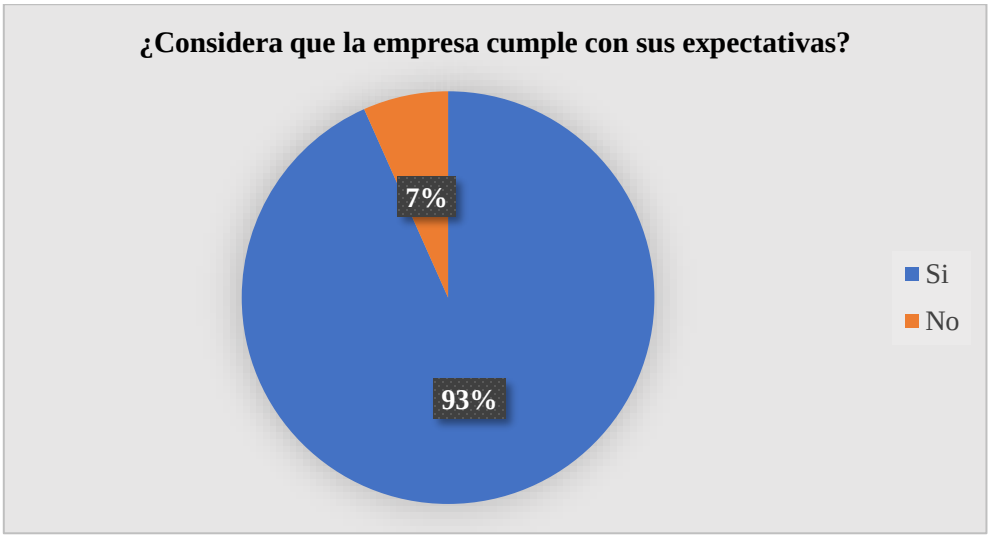
Tabla 12:

Cumplimiento de expectativas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	93%
No	2	7%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 12:
Cumplimiento de expectativas



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Los datos obtenidos arrojan que la mayoría de los clientes están satisfechos con la empresa y perciben que esta cumple sus expectativas, sin embargo, existe un pequeño grupo de clientes que por alguna razón no se sienten conformes, siendo importante para la empresa investigar las razones detrás de estas percepciones y considerar ajustes o mejoras.

PREGUNTA 10: ¿Ha experimentado cambios frecuentes en la oferta de servicios de la empresa?

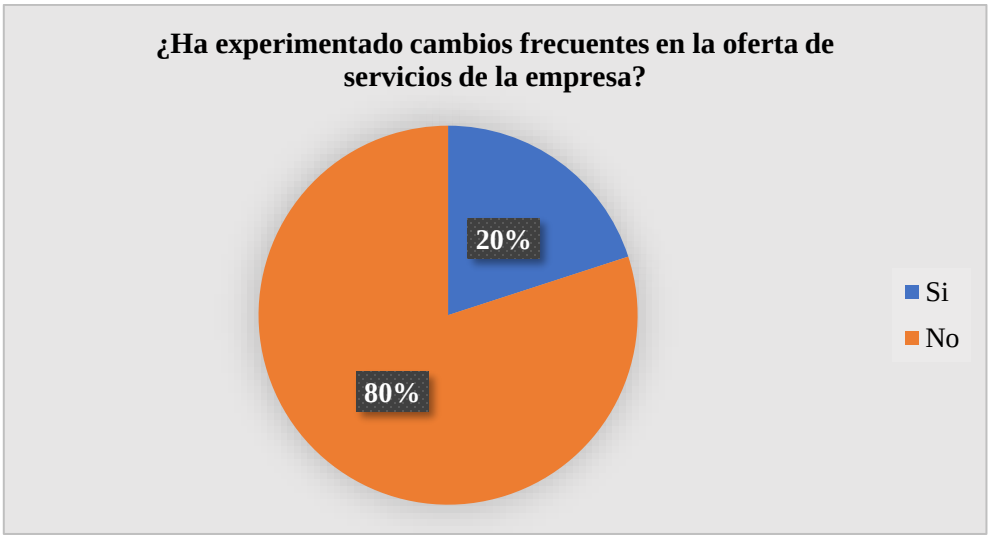
Tabla 13:

Cambios en la oferta de servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	20%
No	24	80%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 13:
Cambios en la oferta de servicios



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada se observa que los clientes han notado cambios frecuentes podría estar experimentando cierta incertidumbre o desafíos relacionados con la adaptación a las variaciones en los servicios ofrecido, indicando que la empresa requiere tener estrategias adaptativas o innovaciones por parte de la empresa.

PREGUNTA 11: ¿Siente que la empresa responde de manera efectiva a sus necesidades como cliente?

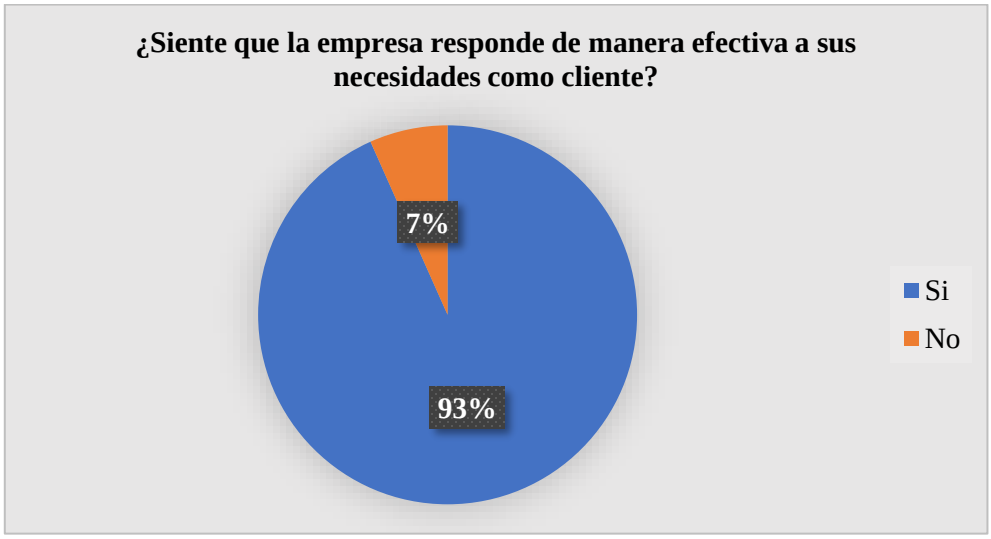
Tabla 14:

La empresa responde de manera efectiva a las necesidades de sus clientes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	93%
No	2	7%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 14:
La empresa responde de manera efectiva a las necesidades de sus clientes.



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

En cuanto a la encuesta realizada, se muestra que los clientes en su mayoría consideran que la empresa responde de manera efectiva las necesidades de acuerdo a los servicios que ofrece mientras que la minoría podría haber experimentado cierta incertidumbre o desafíos relacionados con la adaptación a las variaciones en los servicios ofrecidos.

PREGUNTA 12: ¿Observa inconsistencias en la comunicación de la empresa sobre sus servicios?

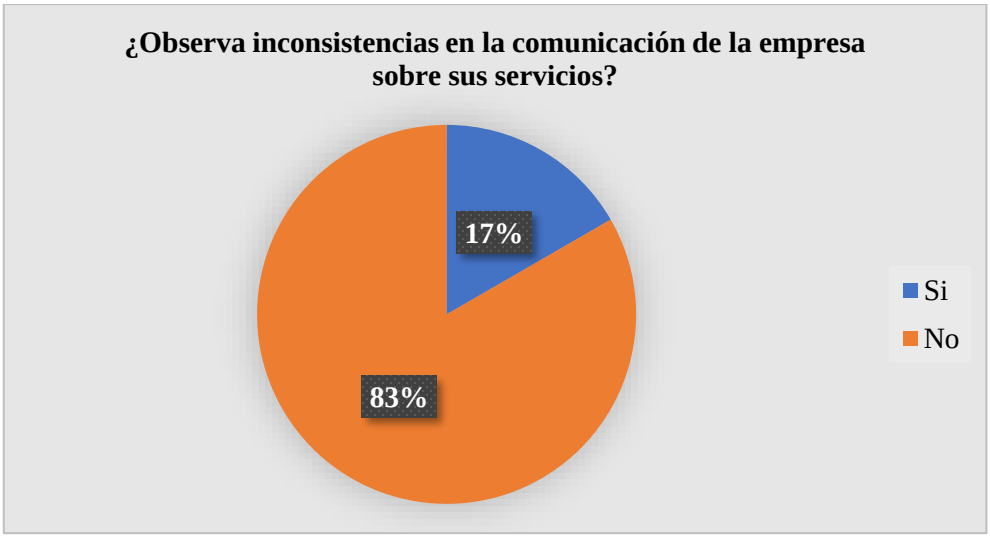
Tabla 15:

Observación de inconsistencias en la comunicación de la empresa sobre sus servicios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	17%
No	25	83%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 15:
Observación de inconsistencias en la comunicación de la empresa sobre sus servicios.



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a esta pregunta, se obtuvo que 25 de 30, no han observado inconsistencias en la comunicación, mientras que hay una minoría considerable que indica lo contrario, por ello es importante que la empresa considere las inconsistencias encontradas para mejorar la claridad y efectividad de su comunicación.

PREGUNTA 13: ¿Ha percibido fluctuaciones inesperadas en los precios de los servicios recibidos en los últimos meses?

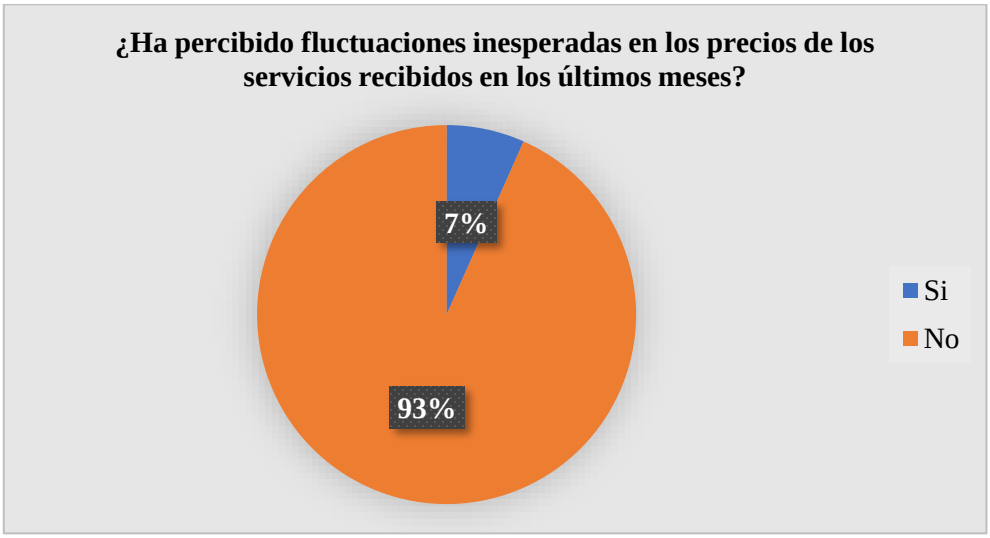
Tabla 16:

Percepción de fluctuaciones inesperadas en los precios de los servicios en los últimos meses.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	7%
No	28	93%
TOTAL	30	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 16:
Percepción de fluctuaciones inesperadas en los precios de los servicios en los últimos meses.



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Se confirma que la gran mayoría de los clientes no han visto cambios en los precios de los servicios de la empresa en ese período de tiempo lo que permite tener una percepción favorable, lo cual contribuye a la satisfacción y fidelización de los clientes.

PREGUNTA 14: ¿Considera que el personal se encuentra capacitado y apto para los trabajos que encomienda la empresa?

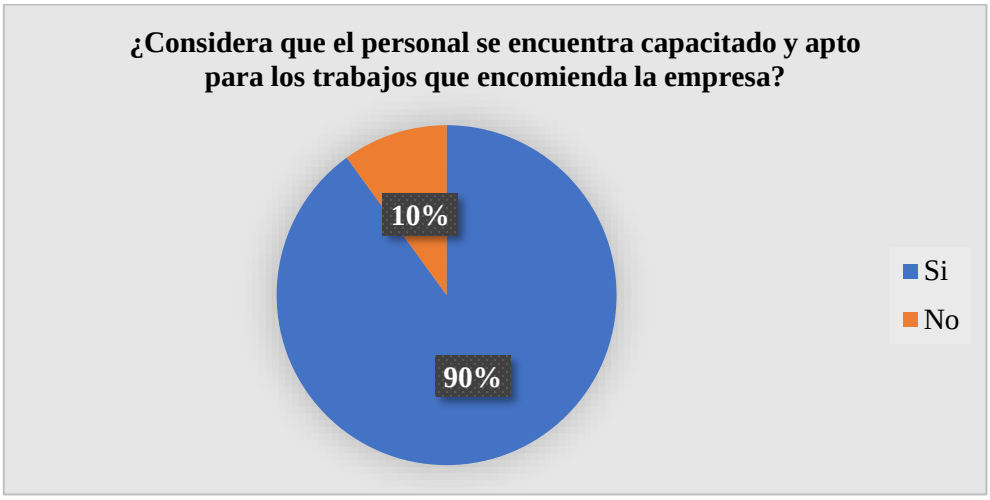
Tabla 17:

Percepción sobre la capacitación y aptitud del personal para realizar los trabajos encomendados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	90%
No	3	10%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 17: Percepción sobre la capacitación y aptitud del personal para realizar los trabajos encomendados



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información se obtuvo que 27 de 30, consideran que el personal se encuentra capacitado y apto para los trabajos que les designa la empresa, pero hay que considerar a la minoría para que la empresa pueda realizar capacitaciones periódicas y poder brindar un servicio de calidad.

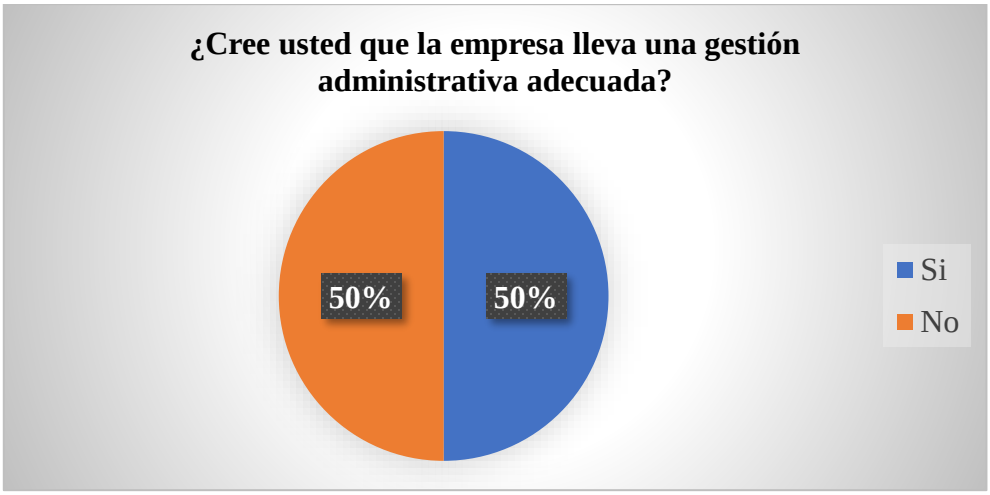
PREGUNTA 15: ¿Cree usted que la empresa lleva una gestión administrativa adecuada?

Tabla 18:
Gestión administrativa adecuada

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50%
No	15	50%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 18:
Gestión administrativa adecuada



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a esta pregunta se muestra una percepción dividida sobre la eficacia de la gestión administrativa actual, por ende, es de gran importancia realizar una revisión y mejora de la gestión administrativa de la empresa.

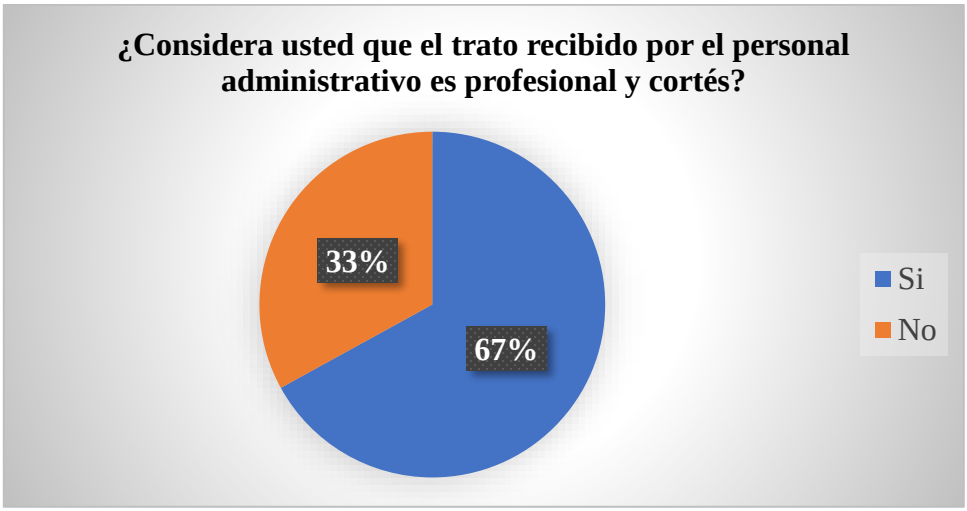
PREGUNTA 16: ¿Considera usted que el trato recibido por el personal administrativo es profesional y cortés?

Tabla 19:
Trato recibido por el personal administrativo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	67%
No	10	33%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 19:
Trato recibido por el personal administrativo



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a esta pregunta se obtuvo que hay un nivel aceptable de profesionalismo y cortesía en sus interacciones. Sin embargo, hay 10 de 30, indican que hay áreas que podrían mejorarse en términos de trato y comportamiento del personal administrativo, lo que podría contribuir a una mayor satisfacción y efectividad en las relaciones internas y externas de la empresa.

PREGUNTA 17: ¿Considera usted que los procedimientos administrativos están alineados con sus expectativas como cliente?

Tabla 20:
Procesos administrativos alineados con las expectativas del cliente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	43%
No	17	57%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 20:
Procesos administrativos alineados con las expectativas del cliente



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

En cuanto a la entrevista realizada, es importante considerar procesos administrativos de la empresa y las expectativas de los clientes, siendo importante para la empresa mejorar la satisfacción del cliente lo cual permitirá asegurar que se adapten mejor a las necesidades y expectativas.

PREGUNTA 18: ¿Considera que la empresa requiere implementar un Cuando de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa?

Tabla 21:
Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	12	40%
TOTAL	**30**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 21:
Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Como resultado se obtuvo que la mayoría de los clientes consideran que un Cuadro de Mando Integral, podría ser crucial para optimizar la gestión administrativa y abordar deficiencias actuales.

Entrevista aplicada a los trabajadores de la Empresa Alvearnet.

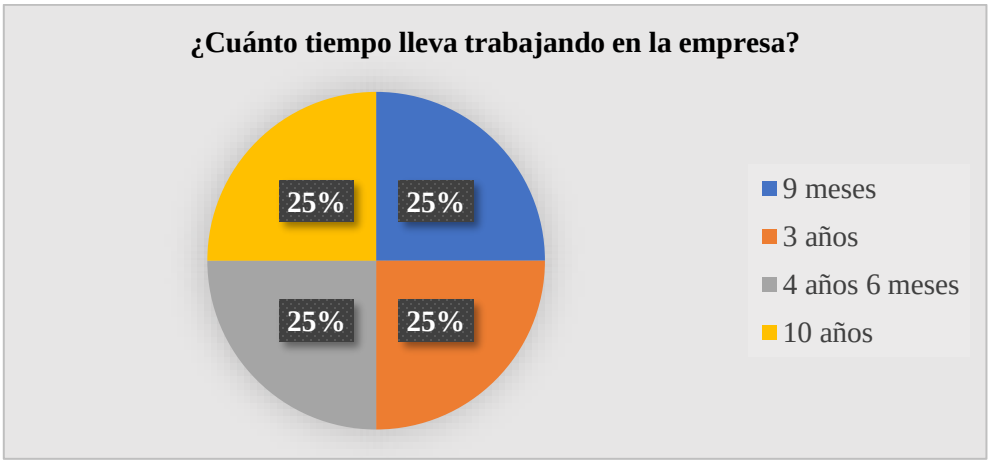
PREGUNTA 1: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

Tabla 22:
Tiempo de trabajo en la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
9 meses	1	25%
3 años	1	25%
4 años 6 meses	1	25%
10 años	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 22:
Tiempo de trabajo en la empresa



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Según los datos proporcionados, se obtiene que la tercera parte del personal con el que cuenta la empresa Alvearnet son antiguos, es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en una muestra pequeña de solo 4 encuestados, por lo que la interpretación debe considerar esta limitación. Aun así, existe una distribución variada en cuanto a la antigüedad de los empleados en la empresa, lo cual puede influir en sus percepciones y experiencias respecto a diversos aspectos organizacionales y de gestión de la empresa

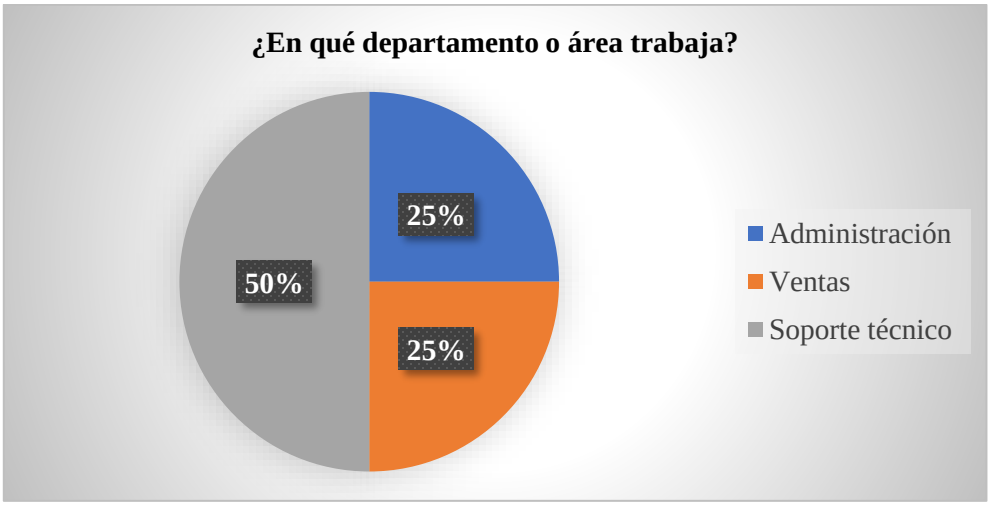
PREGUNTA 2: ¿En qué departamento o área trabaja?

Tabla 23:
Departamento o área en que trabaja

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Administración	1	25%
Ventas	1	25%
Soporte técnico	2	50%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 23:
Departamento o área en que trabaja



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Esta pregunta, indica una distribución relativamente equitativa entre Administración y Ventas, mientras que el Soporte Técnico tiene una representación notablemente mayor, haciendo que esta distribución podría reflejar las necesidades organizativas de la empresa, con un enfoque significativo en la atención técnica y operativa de los servicios ofrecidos.

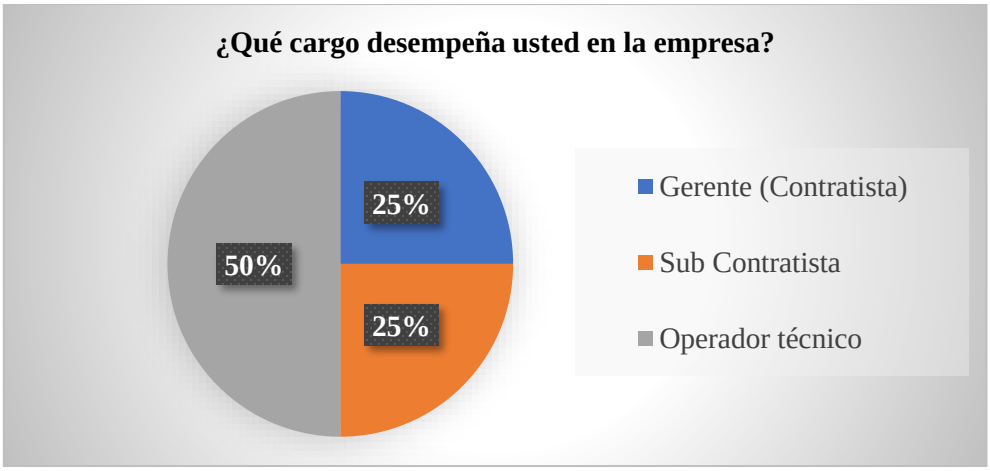
PREGUNTA 3: ¿Qué cargo desempeña usted en la empresa?

Tabla 24:
Cargo desempeñado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Gerente (Contratista)	1	25%
Sub Contratista	1	25%
Operador técnico	2	50%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 24:
Cargo desempeñado



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

El análisis de los datos revela una distribución diversa de roles dentro de la empresa, destacándose una proporción significativa de empleados desempeñando funciones técnicas, lo que permite que este hallazgo dependa en gran medida de personal capacitado para ejecutar tareas técnicas especializadas. técnica para asegurar el funcionamiento eficiente de la organización.

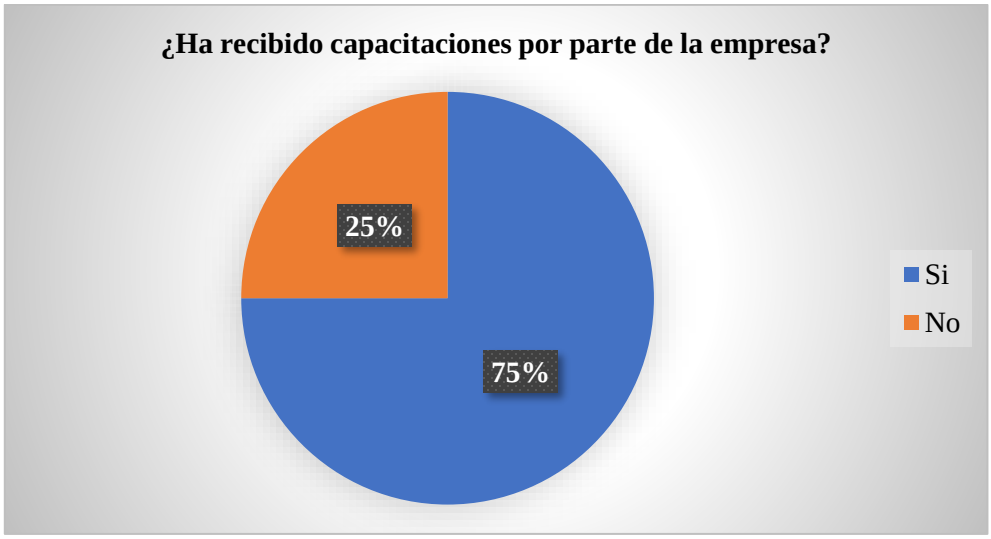
PREGUNTA 4: ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa?

Tabla 25:
Capacitaciones recibidas por parte de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 25:
Capacitaciones recibidas por parte de la empresa



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a entrevista realizada a los trabajadores, se obtiene información indicando un enfoque proactivo hacia el desarrollo y la formación de su personal, lo cual puede beneficiar tanto el desempeño individual como el éxito organizacional a través de la mejora continua de habilidades y conocimientos entre sus empleados.

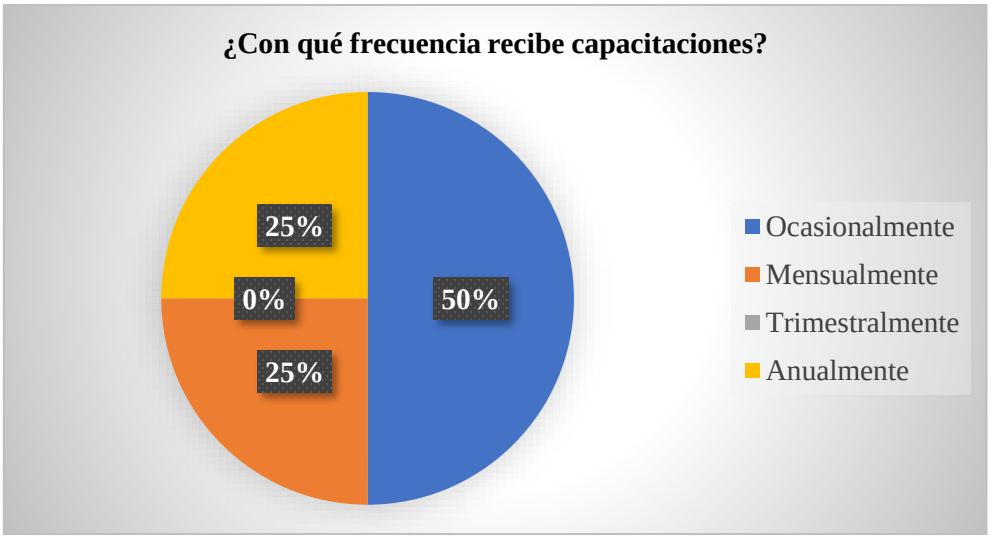
PREGUNTA 5: ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones?

Tabla 26:
Frecuencia con la que recibe capacitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	2	50%
Mensualmente	1	25%
Trimestralmente	0	0%
Anualmente	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 26:
Frecuencia con la que recibe capacitaciones



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la información obtenida, se consolida que la empresa requiere brindar capacitaciones de manera periódica ya que nos encontramos en mundo cambiante y la mayoría de equipos van actualizándose al igual que la manera de ejecutar los servicios que esta brinda.

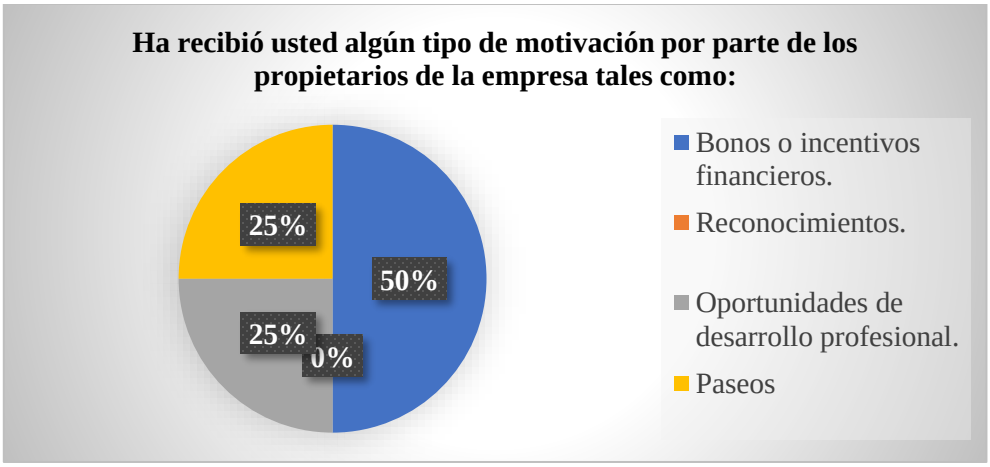
PREGUNTA 6: Ha recibió usted algún tipo de motivación por parte del propietario de la empresa tales como:

Tabla 27:
Motivación por parte del propietario de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Bonos o incentivos financieros.	2	50%
Reconocimientos.	0	0%
Oportunidades de desarrollo profesional.	1	25%
Paseos	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 27:
Motivación por parte del propietario de la empresa



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la entrevista realizada se conoce que la empresa utiliza principalmente incentivos financieros y ocasionalmente oportunidades de desarrollo profesional y actividades recreativas como estrategias para motivar a sus empleados.

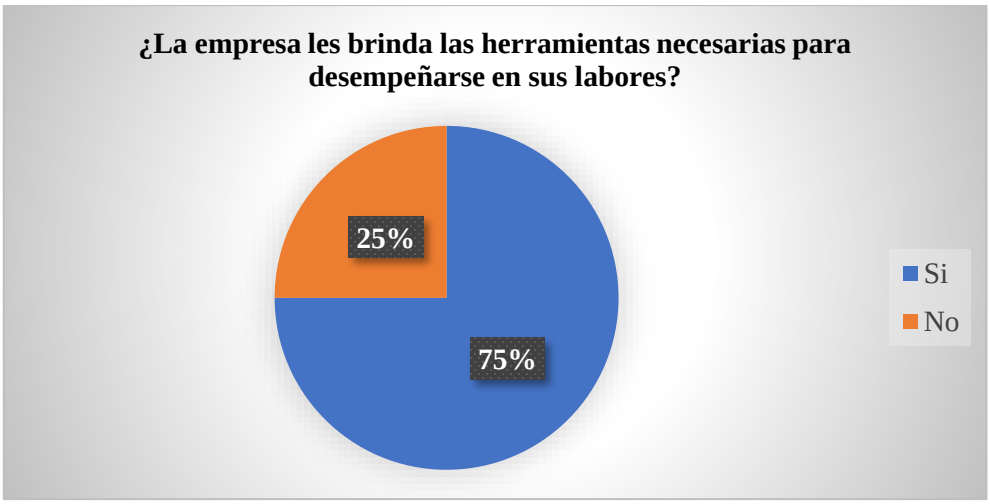
PREGUNTA 7: ¿La empresa les brinda las herramientas necesarias para desempeñarse en sus labores?

Tabla 28:
Herramientas para desempeñarse en las labores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 28:
Herramientas para desempeñarse en las labores



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada se determinó que la mayoría de los empleados están satisfechos con el soporte de herramientas proporcionado por la empresa, aunque un segmento minoritario aún podría requerir mejoras en este aspecto para optimizar su rendimiento laboral.

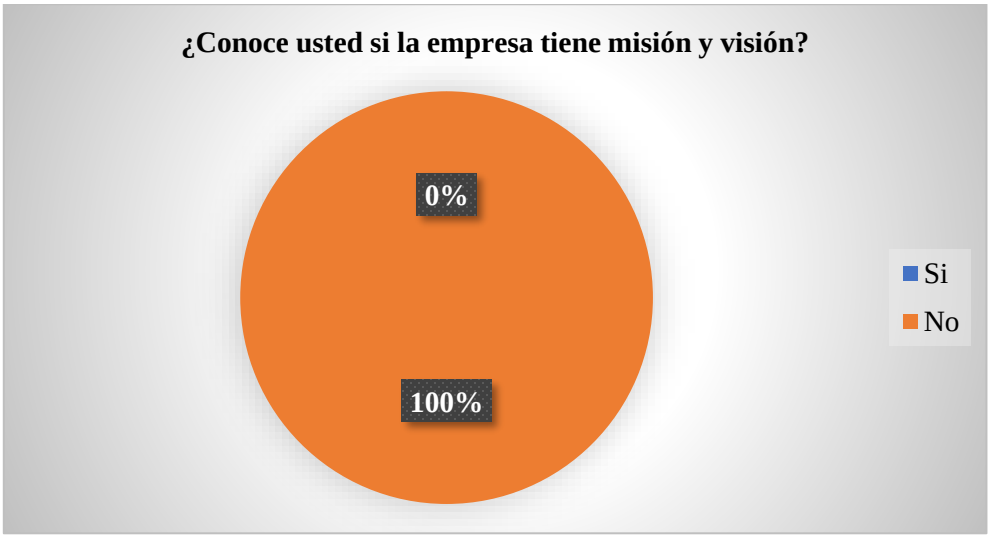
PREGUNTA 8: ¿Conoce usted si la empresa tiene misión y visión?

Tabla 29:
La empresa tiene misión y visión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 29:
La empresa tiene misión y visión



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Según los datos recopilados, todos los entrevistados informaron que la empresa no cuenta con una misión y visión establecidas, por lo tanto, se da la falta de orientación estratégica y un marco de referencia claro para los objetivos y el propósito de la organización. Lo cual llega a dificultar la alineación de los empleados con los valores y metas de la empresa, así como la comunicación efectiva de su dirección a largo plazo.

PREGUNTA 9: ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?

Tabla 30:
La empresa tiene un organigrama estructural y funcional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 30:
La empresa tiene un organigrama estructural y funcional



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Con recopilación de información los entrevistados respondieron que la empresa no cuenta con un organigrama funcional, lo que se asume que la empresa tiene carencia de estructura organizativa clara y formal dentro de la empresa, lo cual puede dificultar la definición defunciones y responsabilidades.

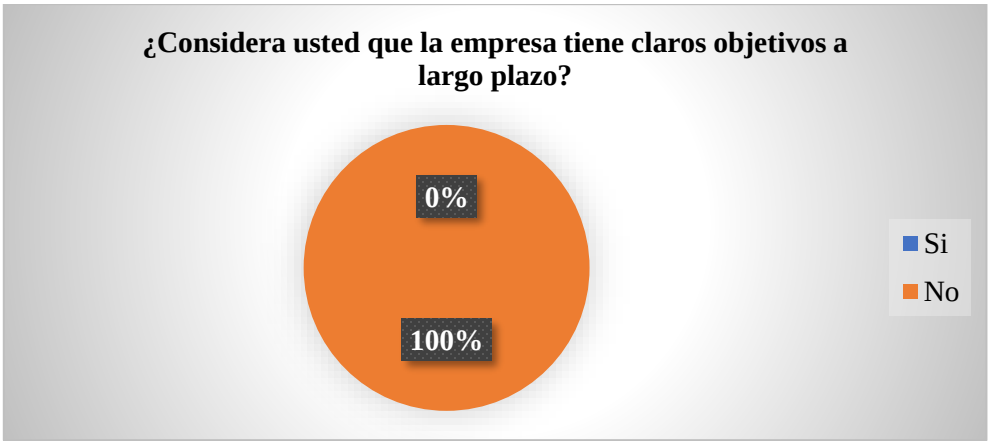
PREGUNTA 10: ¿Considera usted que la empresa tiene claros objetivos a largo plazo?

Tabla 31:
Objetivos a largo plazo:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 31:
Objetivos a largo plazo:



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

En cuanto a la entrevista realizada los trabajadores indican que no tiene claros objetivos a largo plazo, por ende, la ausencia de objetivos definidos afecta negativamente la capacidad de la empresa para establecer metas claras, tomar decisiones informadas y alinear a los empleados hacia un propósito común.

PREGUNTA 11: ¿Recibes información clara y consistente sobre la dirección de la empresa?

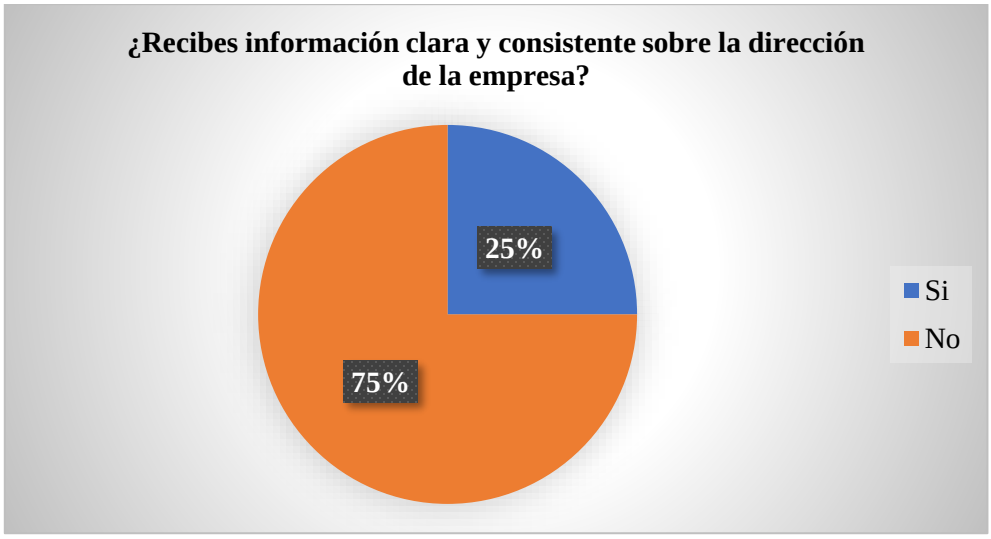
Tabla 32:
Información clara y consiente de la dirección de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 32:

Información clara y consiente de la dirección de la empresa



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a esta pregunta se logró visualizar que la mayoría de los empleados perciben una falta de comunicación efectiva y consistente sobre la dirección estratégica de la empresa, lo cual puede llegar a afectar la moral y la cohesión dentro del equipo, destacando la necesidad de mejorar la comunicación.

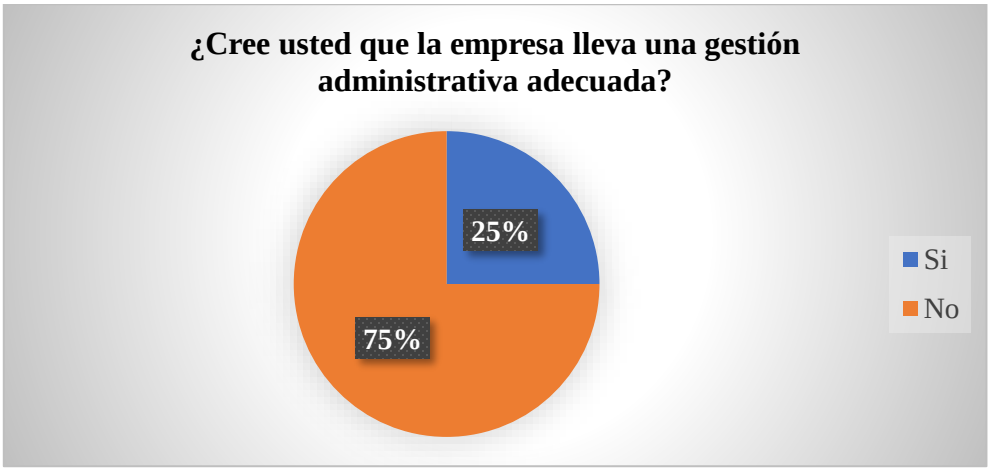
PREGUNTA 12: ¿Cree usted que la empresa lleva una Gestión Administrativa adecuada?

Tabla 33:
Gestión Administrativa adecuada

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 33:
Gestión Administrativa adecuada



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

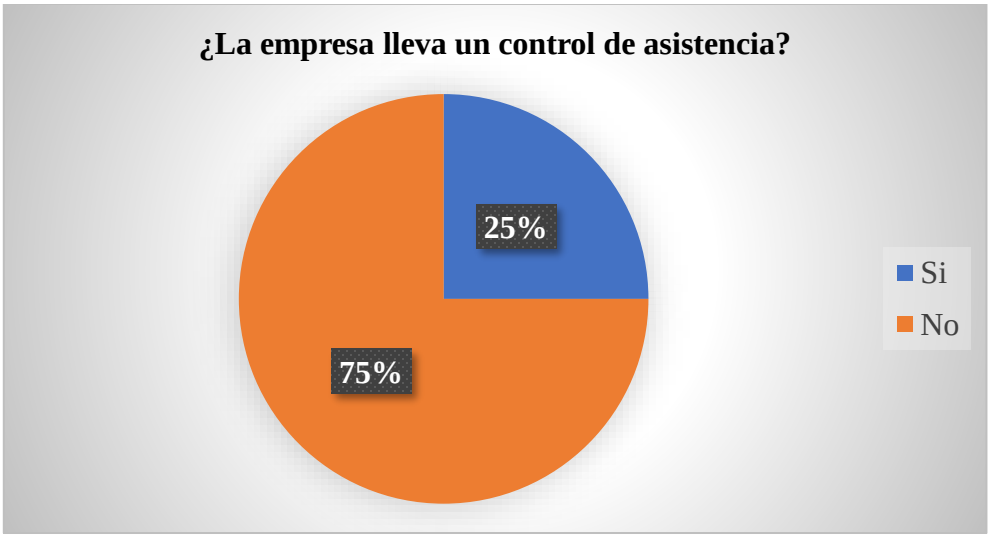
De acuerdo a esta pregunta, se obtiene que hay deficiencias en la gestión administrativa de la empresa, lo que podría señalar la necesidad urgente de revisar y mejorar las prácticas administrativas para alinearse mejor con las expectativas y requerimientos de la organización.

PREGUNTA 13: ¿La empresa lleva un control de asistencia?

Tabla 34:
Control de asistencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	**4**	**100%**

Figura 34:
Control de asistencia



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Esta pregunta, se obtiene que no se lleva un control de asistencia, lo cual hace que la empresa se vea afecta de manera operativa y el manejo de recursos humanos. Es recomendable que la empresa considere establecer o mejorar un sistema de control de asistencia para garantizar una gestión más precisa y efectiva del personal.

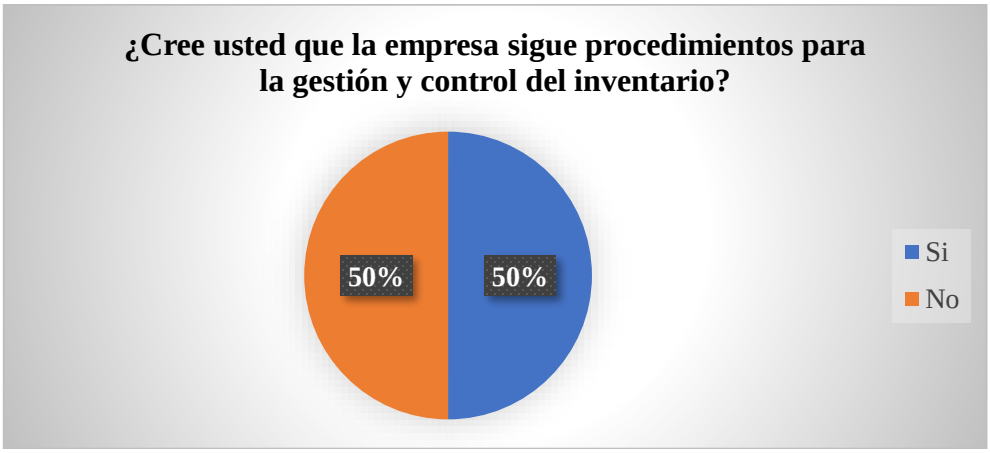
PREGUNTA 14: ¿Cree usted que la empresa sigue procedimientos para la gestión y control del inventario?

Tabla 35:
Procedimiento para la gestión y control de inventario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 35:
Procedimiento para la gestión y control de inventario



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Mediante la entrevista realizada se da a conocer que la empresa no lleva a cabo procedimientos de gestión un control de inventario dentro de la empresa, por lo que es importante para la empresa realizar una revisión detallada de los procedimientos actuales para asegurar que se estén siguiendo prácticas efectivas en cuanto a lo que está o no disponible.

PREGUNTA 15: ¿Conoce usted si la empresa utiliza algún sistemas o software para la gestión administrativa y contable?

Tabla 36:
Sistemas o software para la gestión administrativa y contable

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 36:
Sistemas o software para la gestión administrativa y contable



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Como resultado de esta pregunta 3 de 4, consideran que la empresa podría no estar implementando adecuadamente herramientas tecnológicas para apoyar sus procesos administrativos y contables, por lo que necesario que la empresa mejore la comunicación interna sobre estas herramientas podría ser crucial para optimizar la gestión administrativa y contable de la empresa.

PREGUNTA 16: ¿Considera que los métodos utilizados para la gestión de compras de equipos y materiales son eficientes?

Tabla 37:
Métodos utilizados para la gestión de compras de equipos y materiales son eficientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 37:
Métodos utilizados para la gestión de compras de equipos y materiales son eficientes



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Como resultado se obtuvo una ineficiencia en los métodos actuales de gestión de compras, lo que podría señalar la necesidad de revisar y mejorar estos procedimientos para optimizar el proceso de adquisición y garantizar una gestión más efectiva y económica de los recursos.

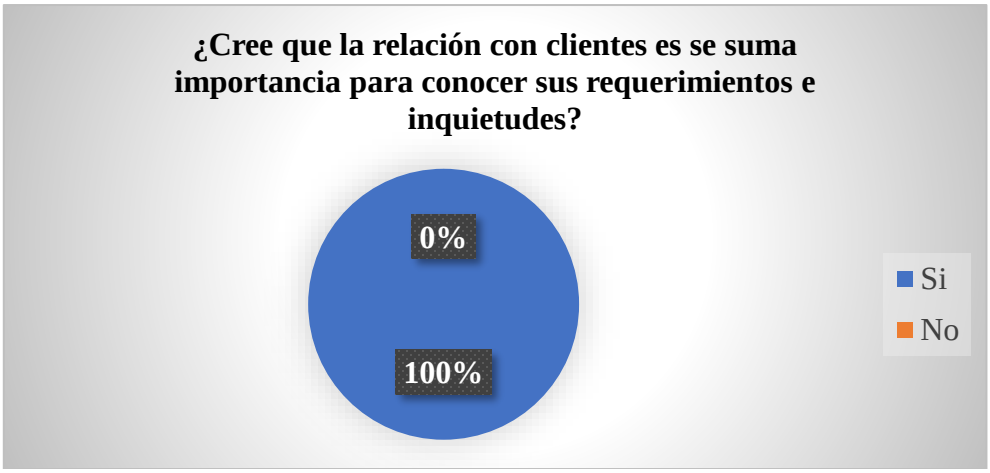
PREGUNTA 17: ¿Cree que la relación con clientes es se suma importancia para conocer sus requerimientos e inquietudes?

Tabla 38:
Relación con los clientes para conocer requerimientos e inquietudes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Figura 38:
Relación con los clientes para conocer requerimientos e inquietudes



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

Esta pregunta da como resultado que mantener una comunicación efectiva con los clientes es crucial para comprender sus necesidades y expectativas, lo cual es fundamental para la mejora continua de los servicios ofrecidos, por lo cual la empresa debería priorizar la gestión de relaciones con clientes para asegurar una alineación adecuada con sus demandas y fomentar una mayor satisfacción.

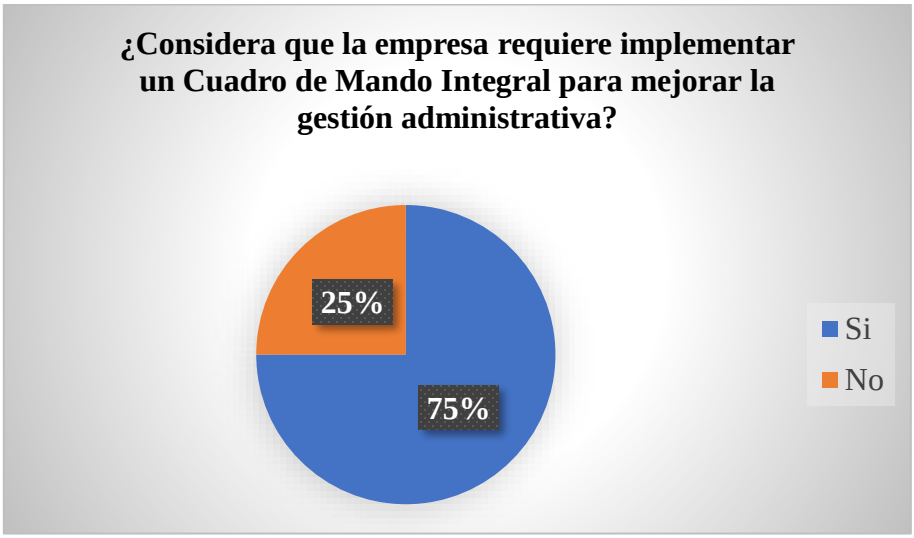
PREGUNTA 18: ¿Considera que la empresa requiere implementar un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa?

Tabla 39:
Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
TOTAL	**4**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

FIGURA 39:
Implementación de un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa



Nota: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alvearnet
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la entrevista realizada, se conoce que la implementación de un Cuadro de Mando Integral podría ser fundamental para optimizar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos de la empresa.

4.2. Discusión de Resultados

En cuanto a los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los clientes que hay anomalías que ocasionan problemas para el desarrollo de la empresa Alvearnet, tales como el que no cuentan con visualizaciones propias de la misión, visión, organigrama y políticas, al igual que han surgido problemas con los retrasos en cuanto a las entregas y de igual manera la falta de organización para desenvolverse en atención al cliente, ya que muchos están a la espera de ver cambios nuevos; en cuanto a la entrevista realizada a los trabajadores se constató que no se lleva una correcta Gestión Administrativa, por ello es importante realizar una visión y misión que permita el cumplimiento de objetivos que se tienen planeados, es decir ya sea a corto o largo plazo, de igual manera la manera de mejorar la productividad con material idónea cada labor realizada de igual manera la distribución de funciones. Llegando a la conclusión de que con el diagnóstico realizado a ambas partes se consolida que la implementación de un Cuadro de Mando Integral seria la mejorar opción para mejorar las operaciones de la empresa y brindar un mejor servicio a los clientes.

CAPITULO V.

PROPUESTA

5.1. TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVEARNET, DEL CANTÓN CASCALES, PROVINCIA SUCUMBÍOS, PERÍODO 2024-2028.

5.2. ANTECEDENTES

La empresa Alvearnet, se encuentra ubicada en el cantón Cascales entre las calles Cotopaxi y Sevilla, constituida en el año 2008, creada por el Ing., Juan Fernando Alvear Jurado, la cual cuenta con 30 clientes fijos y 4 trabajadores, siendo una empresa de servicios eléctricos y venta de material y equipo eléctrico.

Cuenta con una infraestructura propia de 420m², con garaje para las dos camionetas para movilización a los diferentes lugares de trabajo que, bodegas divididas la una para maquinaria, herramientas grandes y pesadas y la otra para material de alto valor adquisitivo, cuanta con tres oficina espaciosas donde se llevan a cabo las gestiones y procedimientos operacionales en cuanto a los contratos, pagos y más, de igual manera cada oficina se encuentra equipada con todo lo necesario para la realización de los trabajos, además de contar con un espacio para la elaboración de tableros, mantenimiento.

Con la visita a la empresa se conocieron las anomalías, para poder mantener una correcta Gestión Administrativa, y con el diagnóstico realizado a través de la encuesta a los clientes, dando como resultados que la empresa no cuenta con misión, visión, valores, políticas, objetivos que permitan tener un mejor enfoque hacia el logro de objetivos de la empresa, de igual manera se logró conocer que existen retrasos con la entrega de servicios, e incluso tienen que alargar el tiempo de las pólizas, sin embargo también se dieron identificaron acontecimientos en beneficio de la empresa como es la

rapidez en brindar soluciones siempre y cuando estas se encuentren dentro del plazo de garantía y que no haya existido algún monitoreo o cambio por terceros, igual la relación que tienen con los clientes es buena, finalmente que los precios se adaptan a las necesidades de los servicios que adquieren.

Se llevo a cabo la entrevista a los trabajadores y al representante legal, se concluyó que la empresa Alvearnet, no tiene una planificación adecuada, ni una correcta gestión administrativa, además de que cada uno de los trabajadores no conocen sus funciones correspondientes ya que las tareas se asignan diariamente, pero ha sido difícil llegar a cabo con la obtención del manejo adecuado, sin embargo la empresa si les brinda capacitaciones y motivación, adicional a ello surge el problema de contar con inventarios de los materiales, herramientas y equipos que ingresan a la bodega, y tampoco se lleva un sistema contable ya que esto lo realizan terceras personas. Adicional a esto la falta de proveedores y el retraso de las compras realizadas ya que se dan de manera tardía, porque se agotan o no hay un punto fijo donde se puedan conseguir con facilidad dentro de la provincia de Sucumbíos, además de que el factor suele principal suele ser el tiempo.

Actualmente, las empresas de servicios eléctricos, automatización y control de equipos y ventas de equipos y materiales, continúan adaptándose a un entorno dinámico marcado por una creciente digitalización y cambios en las preferencias del consumidor, sin embargo, dentro del cantón Cascales las empresas que se dedican a la prestación de este tipo de servicios son muy pocas, por decir que con ella solo hay dos quienes conforman el mercado de empresas consolidadas.

La empresa Alvearnet, al ser una de las que se encuentra más tiempo dentro del mercado y que sus clientes son tanto residentes del cantón, provincia y otras provincias en la prestación de servicios. Por ello se realiza el análisis interno que lo conforman las fortalezas y debilidades donde examina sus capacidades, recursos y procesos internos, tales como la eficiencia operativa, la calidad del servicio, el capital humano y la tecnología utilizada y el análisis externo considera factores fuera de la empresa, como el entorno económico, la competencia, las tendencias del mercado y las necesidades y expectativas del cliente, es decir las oportunidades y amenazas

Juntos, estos análisis proporcionan una visión integral de la posición actual de la empresa y las estrategias necesarias para mejorar su competitividad y adaptabilidad en el mercado.

5.3. OBJETIVOS

5.3.1. Objetivo General:

Mejorar la Gestión Administrativa, mediante la implementación del Cuadro de Mando Integral de la Empresa Alvearnet.

5.3.2. Objetivos Específicos:

- Analizar la situación actual de la empresa Alvearnet, a través de la Matriz FODA y PESTEL
- Elaborar estrategias para el mejoramiento de la Gestión Administrativa y desarrollo de la empresa.
- Diseñar el Cuadro de Mando Integral.

5.4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA ALVEARNET

5.4.1. ANÁLISIS INTERNO

El análisis interno parte de la clasificación de las Fortalezas y Debilidades, que se conocen con el diagnóstico realizado a la empresa Alvearnet, se lleva a cabo a través de herramientas como la matriz de Prioridades, Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) y el perfil estratégico de los factores internos, los cuales permitirán estructurar y visualizar de una manera clara las Fortalezas y Debilidades, facilitando la toma de decisiones.

Estas herramientas tienen un enfoque cuantitativo lo cual ayuda a identificar las áreas que requieren mejorar, priorizar acciones y optimizar recursos, lo que resulta en estrategias más efectivas y alineadas con las capacidades de la empresa.

5.4.1.1. Listado de fuerzas actuales internas

La utilización de esta herramienta, es parta evaluar la situación actual de la empresa y maximizar su potencial, lo cual nos permitirá identificar recursos, capacidades y limitaciones específicas, brindando una visión clara de cómo opera y lo que debe mejorar en su entorno.

A continuación, se mencionan los siguientes acontecimientos que se pudieron visualizar a lo largo de las visitas realizadas a la empresa Alvearnet:

1. Disponibilidad de personal eficiente y capacitado.
2. Suficiente presupuesto
3. Falta de misión, visión y valores
4. Carencia de objetivos y políticas empresariales
5. Falta de un organigrama funcional y estructural
6. Variedad de servicios
7. Infraestructura Propia.
8. Deficiente planificación.
9. Trabajo en equipo.
10. Comunicación jefe-trabajadores.
11. Motivación profesional.
12. Brindar soporte técnico.
13. Deficiencia en el control de inventarios
14. Ineficiencia en la gestión de contratos.
15. Deficiente definición de funciones de los miembros de la empresa.
16. Impuntualidad en la entrega de servicios.
17. Carencia de un sistema contable
18. Mala gestión administrativa.
19. Deficiencia del control de asistencia de entrada y salida.
20. Adecuadas herramientas, materiales y equipos.
21. Disponer de clientes satisfechos.
22. Ineficiencia en las compras

23. Carencia de proveedores directos.

5.4.1.2. Matriz de prioridades

Tabla 40:
Matriz de Priorización de factores internos

IMPACTO		
ALTO	• Suficiente presupuesto • Falta de misión, visión y valores • Carencia de objetivos y políticas empresariales • Falta de un organigrama funcional y estructural • Variedad de servicios • Infraestructura Propia. • Motivación profesional. • Deficiencia en el control de inventarios • Deficiente definición de funciones de los miembros de la empresa. • Carencia de un sistema contable • Mala gestión administrativa. • Adecuadas herramientas, materiales y equipos. • Carencia de proveedores directos.	• Disponibilidad de personal eficiente y capacitado. • Comunicación jefe-trabajadores. • Ineficiencia en las compras • Deficiente planificación. • Deficiencia del control de asistencia de entrada y salida.
BAJO	• Ineficiencia en la gestión de contratos. • Impuntualidad en la entrega de servicios. • Disponer de clientes satisfechos.	• Trabajo en equipo. • Brindar soporte técnico.
	ALTO	BAJO
	ESFUERZO	

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

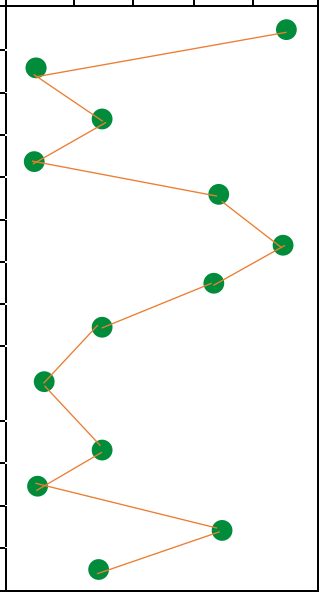
Análisis: La matriz de Prioridades, indica que se deben enfocar esfuerzos en las acciones de alto impacto y alto esfuerzo, igual que mejoras de bajo impacto y bajo esfuerzo requieren de evaluaciones, sin embargo, la priorización debe centrarse en resolver los problemas más críticos, dado que los factores con alto nivel de impacto ya que aborda áreas de gestión interna que son fundamentales para el crecimiento sostenible de la empresa Alvearnet.

5.4.1.3. Perfil Estratégico de factores internos

Tabla 41:

Perfil Estratégico de factores internos

DESCRIPCIÓN	MN	N	E	P	MP
Suficiente presupuesto					
Falta de misión, visión y valores					
Carencia de objetivos y políticas empresariales					
Falta de un organigrama funcional y estructural					
Variedad de servicios					
Infraestructura Propia.					
Motivación profesional.					
Deficiencia en el control de inventarios					
Deficiente definición de funciones de los miembros de la empresa.					
Carencia de un sistema contable					
Mala gestión administrativa.					
Adecuadas herramientas, materiales y equipos.					
Carencia de proveedores directos.					



Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

El Perfil Estratégico de Factores Internos, se la realizó con la finalidad de conocer el orden de las Fortalezas y Debilidades, considerando si son muy negativos, negativos positivos, muy positivos e intermedios, para dar paso a la realización de la Matriz EFI.

5.4.1.4. Matriz de Factores Internos (EFI)

Tabla 42:
Matriz de Evaluación de Factores Estratégicos Internos

DESCRIPCIÓN	PESO	CAFILIFICACIÓN	TOTAL
FORTALEZAS			
Suficiente presupuesto	0.10	4.00	0.40
Infraestructura Propia.	0.08	4.00	0.32
Variedad de Servicios	0.08	4.00	0.32
Motivación profesional.	0.07	3.00	0.21
Adecuadas herramientas, materiales y equipos.	0.05	3.00	0.15
DEBILIDADES			
Falta de misión, visión y valores	0.10	2.00	0.20
Falta de un organigrama funcional y estructural	0.09	2.00	0.18
Deficiente definición de funciones de los miembros de la empresa.	0.09	2.00	0.18
Mala gestión administrativa.	0.08	2.00	0.16
Carencia de objetivos y políticas empresariales	0.08	1.00	0.08
Deficiencia en el control de inventarios	0.07	2.00	0.14
Carencia de un sistema contable	0.05	1.00	0.05
Carencia de proveedores directos.	0.06	1.00	0.06
TOTAL	**1**		**2.45**

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Para realización de la Matriz de Factores Internos (EFI), se emplea una escala de calificación donde 4 representa "Muy bueno", 3 "Bueno", 2 "Regular" y 1 "Malo".

La calificación total obtenida es de 2.45, lo que indica un predominio de las fortalezas (1.40) sobre las debilidades (1.05), situándose en un rango más "Regular" que “Bueno", sin embargo, aunque la empresa cuenta con fortalezas significativas que son fundamentales mantenerlas y, al mismo tiempo abordar soluciones para las debilidades identificadas.

5.4.2. ANÁLISIS EXTERNO

Para mejorar la Gestión Administrativa de Alvearnet, se lleva a cabo el listado de los factores que influyen las cuales son las Oportunidades y Amenazas, siento las principales que se dan a conocer para identificar las que tienen mayor prioridad, para ello se lleva a cabo la Matriz de Prioridades, la Matriz EFE (Evaluación de Factores Externos) y el Perfil Estratégico de Evaluación de Factores Internos, identificando factores clave como regulaciones gubernamentales, crecimiento en la demanda de servicios, competencia, Asignando ponderaciones y calificaciones a cada factor, se obtiene una puntuación total que indica cuáles deben ser priorizados, con esta información la empresa Alvearnet puede implementar estrategias específicas, como establecer un equipo para monitorear regulaciones, invertir en marketing para captar la creciente demanda, realizar análisis de competencia, permitirá a la empresa adaptarse mejor a su entorno y potenciar su competitividad.

5.4.2.1. Listado de fuerzas actuales externas

1. Crecimiento de la demanda de servicios
2. Inestabilidad económica
3. Desarrollo e innovación de nuevos servicios.
4. Apertura del mercado TLC
5. Colaboraciones y alianzas
6. Saturación del mercado
7. Factores climáticos
8. Nuevos competidores
9. Nuevas tecnologías
10. Posibilidad de obtener recursos
11. Problemas de suministro
12. Fluctuaciones de precios
13. Inseguridad jurídica
14. Inseguridad pública

5.4.2.2. Matriz de prioridades

Tabla 43:
Matriz de Priorización de factores externos

IMPACTO		
ALTO	Crecimiento de la demanda de servicios Inestabilidad económica Desarrollo e innovación de nuevos servicios. Apertura del mercado TLC Factores climáticos Nuevos competidores Nuevas tecnologías Posibilidad de obtener recursos Inseguridad jurídica Inseguridad pública	• Problemas de suministro
BAJO	• Colaboraciones y alianzas • Saturación del mercado	• Fluctuaciones de precios
	ALTO	BAJO
	ESFUERZO	

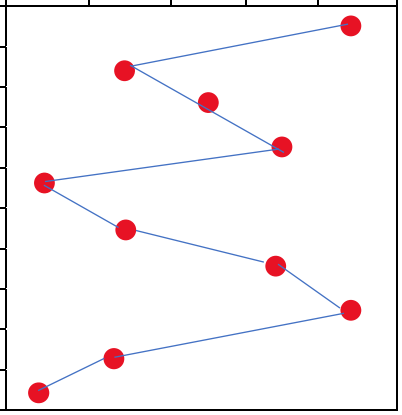
Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Análisis: La Matriz de Prioridades basada en factores externos destaca dos cuadrantes cruciales para la empresa, donde en el cuadrante de alto impacto y alto esfuerzo, se identifican oportunidades y Amenazas, con mayor prioridad, ya que permitirá a la empresa enfocarse en maximizar su retorno en las áreas más críticas para su posicionamiento competitivo.

5.4.2.3. Perfil Estratégico de prioridades

Tabla 44:

Perfil Estratégico de prioridades de factores externos

DESCRIPCIÓN	MN	N	E	P	MP
Crecimiento de la demanda de servicios					
Inestabilidad económica					
Desarrollo e innovación de nuevos servicios.					
Apertura del mercado TLC					
Factores climáticos					
Nuevos competidores					
Nuevas tecnologías					
Posibilidad de obtener recursos					
Inseguridad jurídica					
Inseguridad pública					

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

El Perfil Estratégico de Prioridades de los Factores Externos, se realizó para identificar el orden de acuerdo al impacto del listado, para poder realizar la matriz EFE, de acuerdo a las Oportunidades y Amenazas, lo cual ayudará a la empresa para fortalecer su competitividad, garantizando estar presente en un entorno dinámico y cambiante.

5.4.2.4. Matriz de Factores Externos (EFE)

Tabla 45:

Matriz de factores externos

DESCRIPCIÓN	PESO	CAFILIFICACIÓN	TOTAL
OPORTUNIDADES			
Crecimiento de la demanda de servicios	0.12	4	0.48
Posibilidad de obtener recursos	0.10	4	0.4
Apertura del mercado TLC	0.08	4	0.32
Nuevas tecnologías	0.09	3	0.27
Desarrollo e innovación de nuevos servicios.	0.10	3	0.3
AMENAZAS			0
Inestabilidad económica	0.15	2	0.3
Factores climáticos	0.12	1	0.12
Nuevos competidores	0.10	2	0.2
Inseguridad jurídica	0.08	2	0.16
Inseguridad pública	0.06	1	0.06
TOTAL	**1**		**2.61**

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Para realización de la Matriz de Factores Externos (EFE), se emplea una escala de calificación donde 4 representa "Muy bueno", 3 "Bueno", 2 "Regular" y 1 "Malo".

Se muestra como resultado un total de (2.61), mostrando que las Oportunidades (1.77) superan a las Amenazas (0.84), posicionándose en un rango entre "Regular" y "Bueno, reflejando un desempeño aceptable en la gestión de factores externos, por ende, la empresa deberá mantener las oportunidades e implementar estrategias efectivas para mitigar las amenazas.

5.4.3. Matriz FODA

Se presenta la matriz FODA, para conocer las Oportunidades, Debilidades, Fortalezas y Amenazas, considerando las más importantes de ellas y las cuales requieren de soluciones inmediatas.

Tabla 46:
Matriz FODA de factores internos y externos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Suficiente presupuesto • Infraestructura propia. • Variedad de servicios • Motivación profesional. • Adecuadas herramientas, materiales y equipos.	• Falta de misión, visión y valores • Falta de un organigrama funcional y estructural • Deficiente definición de funciones de los miembros de la empresa. • Mala gestión administrativa. • Carencia de objetivos y políticas empresariales • Deficiencia en el control de inventarios • Carencia de un sistema contable • Carencia de proveedores directos.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
• Crecimiento de la demanda de servicios • Posibilidad de obtener recursos • Apertura del mercado TLC • Nuevas tecnologías • Desarrollo e innovación de nuevos servicios.	• Inestabilidad económica • Factores climáticos • Nuevos competidores • Inseguridad jurídica • Inseguridad pública

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.4. Matriz FODA Cruzada

La matriz FODA Cruzada, es una hoja de ruta, que nos sirve para que la empresa Alvearnet se enfoque en las fortalezas mientras trabaja en sus debilidades para mejorar la Gestión Administrativa, permitiendo un crecimiento sostenible en un entorno competitivo y lleno de desafíos, de esta matriz parten las siguientes estrategias que serán aplicadas en la empresa Alvearnet tanto en el ámbito interno como externo.

Explicación de las Estrategias

- **FO (Fortalezas-Oportunidades):** Se enfoca en aprovechar las fortalezas de la organización y capitalizar las oportunidades del mercado. Al innovar y

desarrollar el equipo, se busca adaptarse a un entorno cambiante y en crecimiento.

- **FA (Fortalezas-Amenazas):** Busca utilizar las fortalezas de la organización para mitigar las amenazas externas. Implementar controles y definir claramente la misión y estructura ayudará a enfrentar la competencia y la inestabilidad del entorno.
- **DO (Debilidades-Oportunidades):** Enfocado en abordar las debilidades internas mientras se aprovechan las oportunidades externas. La diferenciación y un entorno seguro son claves para mantenerse competitivo.
- **DA (Debilidades-Amenazas):** Se centra en la necesidad de reducir debilidades internas para hacer frente a amenazas externas. La capacitación y el fortalecimiento de relaciones con proveedores ayudarán a mejorar la resiliencia de la organización.

Estrategias:

- Usar el presupuesto y la infraestructura para innovar en nuevos servicios, alineados con el crecimiento de la demanda.
- Captar clientes en el mercado TLC mediante la variedad de servicios y la motivación del personal
- Desarrollar al equipo profesionalmente para responder a la demanda creciente.
- Diferenciarse ante nuevos competidores a través de la oferta de servicios únicos.
- Crear un entorno seguro y confiable mediante una buena gestión administrativa frente a la inseguridad pública.
- Fortalecer la administración para abordar la inestabilidad económica y la inseguridad jurídica
- Implementar un sistema de control de inventarios para optimizar recursos.
- Establecer la misión, visión y objetivos claros que alineen a la organización con el desarrollo de nuevos servicios

- Elaborar un organigrama estructural y funcional que permita conocer las funciones de los miembros de la empresa.
- Crear un sistema contable
- Desarrollar el manual funciones de los trabajadores para una respuesta más ágil a nuevos competidores
- Establecer relaciones con proveedores directos para fortalecer la cadena de suministro y reducir vulnerabilidades.
- Crear un programa de capacitación sobre gestión administrativa.

Tabla 47:
Matriz FODA Cruzada

ESTRATEGIA ANÁLISIS FODA	**OPORTUNIDADES**	**AMENAZAS**
	O1: Crecimiento de la demanda de servicios **O2:** Desarrollo e innovación de nuevos servicios. **O3:** Apertura del mercado TLC **O4:** Nuevas tecnologías **O5:** Posibilidad de obtener recursos	**A1:** Nuevos competidores **A2:** Inseguridad pública **A3:** Factores climáticos **A4:** Inseguridad jurídica **A5:** Inestabilidad económica
FORTALEZAS	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS FA**
F1: Suficiente presupuesto **F2:** Infraestructura Propia. **F3:** Variedad de servicios **F4:** Motivación profesional. **F5:** Adecuadas herramientas, materiales y equipos.	**FO1:** Usar el presupuesto y la infraestructura para innovar en nuevos servicios, alineados con el crecimiento de la demanda. **FO2:** Captar clientes en el mercado TLC mediante la variedad de servicios y la motivación del personal **FO3:** Desarrollar al equipo profesionalmente para responder a la demanda creciente.	**FA1:** Diferenciarse ante nuevos competidores a través de la oferta de servicios únicos. **FA2:** Crear un entorno seguro y confiable mediante una buena gestión administrativa frente a la inseguridad pública. **FA3:** Fortalecer la administración para abordar la inestabilidad económica y la inseguridad jurídica.

DEBILIDADES	ESTRATEGIA DO	ESTRATEGIA DA
D1: Falta de misión, visión y valores **D2:** Falta de un organigrama funcional y estructural **D3**: Deficiente definición de funciones de los miembros de la empresa. **D4:** Mala gestión administrativa. **D5:** Carencia de objetivos y políticas empresariales **D6:** Deficiencia en el control de inventarios **D7:** Carencia de un sistema contable **D8:** Carencia de proveedores directos.	**DO1:** Implementar un sistema de control de inventarios para optimizar recursos. **DO2:** Establecer la misión, visión y objetivos claros que alineen a la organización con el desarrollo de nuevos servicios **DO3:** Elaborar un organigrama estructural y funcional que permita conocer las funciones de los miembros de la empresa. **DO4:** Crear un sistema contable	**DA1:** Desarrollar el manual de funciones de los trabajadores para una respuesta más ágil a nuevos competidores **DA2:** Establecer relaciones con proveedores directos para fortalecer la cadena de suministro y reducir vulnerabilidades. **DA3:** Crear un programa de capacitación sobre gestión administrativa.

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.5. Matriz PESTEL

La matriz PESTEL, se la utilizo como una herramienta estratégica para identificar y evaluar los factores externos que influyen en el rendimiento de la empresa Alvearnet, clasificándolos de acuerdo a los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Tabla 48:

Matriz PESTEL

POLÍTICOS	ECONÓMICOS	SOCIALES
• Apertura del mercado TLC	• Crecimiento de la demanda de servicios • Posibilidad de obtener recursos • Fluctuaciones de precios	• Colaboraciones y alianzas • Inseguridad pública
TECNOLÓGICOS	**ECOLÓGICOS**	**LEGALES**
• Nuevas tecnologías • Desarrollo e innovación de nuevos servicios • Nuevos competidores	• Factores climáticos	• Inseguridad jurídica

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

La matriz PESTEL indica que la empresa Alvearnet tiene múltiples oportunidades de crecimiento, especialmente a través de la innovación y la expansión en nuevos mercados. Sin embargo, también enfrenta amenazas significativas que podrían impactar su estabilidad y crecimiento, como la inseguridad jurídica, la inestabilidad económica y factores externos como el clima y la seguridad pública, por ello es importante que la empresa implemente estrategias, que aseguren un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva en el mercado, sin embargo, aunque existen oportunidades significativas en el entorno político y económico, la empresa debe ser cautelosa ante los riesgos asociados con la inestabilidad y la inseguridad. La capacidad de innovar y adaptarse a los cambios será clave para aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas.

Tabla 49:
Calificación del nivel de impacto y duración de la matriz PESTEL

FACTORES		DESCRIPCIÓN	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL	OPORTUNIDAD	AMENAZA
P	**POLÍTICOS**	Apertura del mercado TLC	2	2	4	X	
E	**ECONÓMICOS**	Crecimiento de la demanda de servicios	3	3	9	X	
		Posibilidad de obtener recursos	1	1	2	X	
		Inestabilidad económica	3	2	6		X
		Fluctuaciones de precios	2	3	6		X
S	**SOCIALES**	Colaboraciones y alianzas	2	2	4	X	
		Inseguridad pública	3	2	6		X
T	**TECNOLÓGICOS**	Nuevas tecnologías	2	3	6	X	
		Desarrollo e innovación de nuevos servicios	3	3	6	X	
		Nuevos competidores	2	1	2		X
E	**ECOLÓGICOS**	Factores climáticos	3	1	3		X
L	**LEGAL**	Inseguridad jurídica	2	2	4		X

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Para llevar a cabo la evaluación y clasificación de la matriz PESTEL, se realizó a través de la calificación del nivel de impacto de la siguiente manera

3= Alto

2= Medio

1= Bajo

De igual manera para conocer la duración en la que se llevara a cabo se realizara de la siguiente manera

>12 meses = 3 puntos

> 6 meses = 2 puntos

< 3 mes = 1 punto

Formula aplicada para sacar el resultado total:

Impacto x Duración = Total

Con los resultados obtenidos se logró visualizar que la empresa Alvearnet, se verá afectada a enfrentarse a amenazas altas debido a los diferentes factores calificados, sin embargo, es importante considerar que para que esto suceda hay que planificar estrategias que permitan mejorar en el ámbito externo. Para lo cual se dan a conocer las siguientes estrategias:

- Establecer relaciones con autoridades locales para influir en políticas que favorezcan la seguridad y la estabilidad económica.
- Desarrollar un plan de contingencia para gestionar la inestabilidad económica y las fluctuaciones de precios.
- Crear alianzas con otras empresas para compartir recursos y reducir costos, especialmente en tiempos de crisis económica.

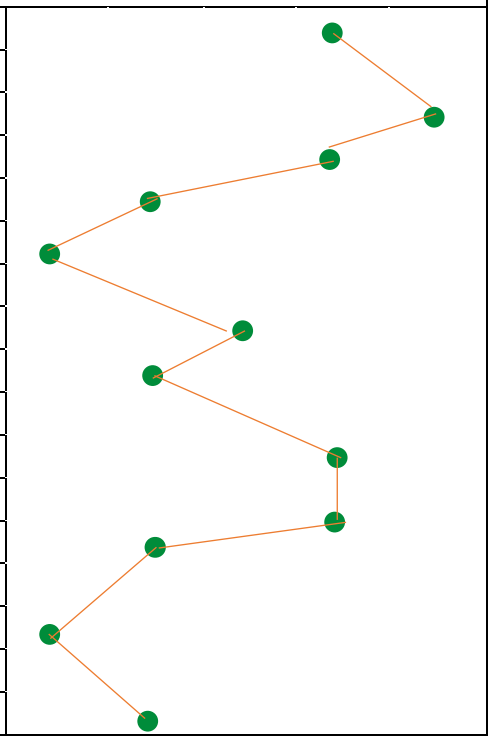
- Implementar programas que aborden la inseguridad pública, mejorando la percepción de la empresa y contribuyendo al bienestar de los clientes.
- Invertir en programas de capacitación para empleados que fomenten la seguridad laboral y personal, creando un ambiente de trabajo más atractivo.
- Implementar nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, adaptándose rápidamente a las tendencias del mercado.
- Crear un plan de adaptación para mitigar el impacto de factores climáticos en la prestación de servicios.
- Invertir en asesoría legal para navegar la inseguridad jurídica, asegurando que la empresa cumpla con todas las normativas y minimizando riesgos legales.

5.4.5.1. Evaluación de la matriz PESTEL

Tabla 50:

Evaluación de Factores Externos de la Matriz PESTEL

FACTORES CLAVE DEL ENTORNO	MN	N	E	P	MP
POLÍTICOS					
Apertura del mercado TLC					
ECONÓMICOS					
Crecimiento de la demanda de servicios					
Posibilidad de obtener recursos					
Inestabilidad económica					
Fluctuaciones de precios					
SOCIALES					
Colaboraciones y alianzas					
Inseguridad pública					
TECNOLÓGICOS					
Nuevas tecnologías					
Desarrollo e innovación de nuevos servicios					
Nuevos competidores					
ECOLÓGICOS					
Factores climáticos					
LEGALES					
Inseguridad jurídica					



Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.6. Propuesta

5.4.6.1. Datos generales

Nombre	Alvearnet
Responsable	Juan Fernando Alvear Jurado
Ruc	1713360269001
Fecha de Constitución	30 de septiembre del año 2008
Cantón	Cascales
Provincia	Sucumbíos
Ubicación	Barrio Colonia Real, entre las calles Cotopaxi y Sevilla
Dirección Referencial	A dos cuadras de la Iglesia Católica.
Logo de la empresa	
Responsable de la Propuesta	Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.6.2. Servicios que brinda la empresa

Tabla 51:
Servicios que brinda la empresaAlvearnet

SERVICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA	
SERVICIOS	**DESCRIPCIÓN**
Servicios eléctricos	Este tipo de servicio, abarca diversas áreas, como hogares, iluminación de parterres, empresas públicas y privadas, los cuales van desde la instalación y mantenimiento, al igual que reparaciones y diseños de sistemas de energía.
Automatización y control de equipos	Dentro de esta se encuentra la rama de las telecomunicaciones, y los equipos son vario entre ellos tableros, antenas, monitoreo de redes, bombas y más.
Venta de equipos	Bombas, Tableros, Breikers. Material Eléctrico, Cables, Cajas, Transformadores

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.6.3. Beneficios

- Mejora en la toma de decisiones estratégicas.
- Incremento en la rentabilidad y reducción de costos
- Alineación de todos los niveles organizacionales hacia metas comunes.
- Fortalecimiento de la ventaja competitiva en el mercado.
- Aumento en la satisfacción y fidelización de clientes.
- Impulso en la motivación y compromiso del personal.

5.4.6.4. Misión planteada

En vista de la empresa Alvearnet no cuenta con una misión clara que pueda definir lo que es, se ha llevado a cabo la realización de la misma, condurando las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el propósito fundamental de nuestra organización?
- ¿Qué productos o servicios ofrecemos?
- ¿A quién servimos? (clientes, comunidades, mercados específicos)
- ¿Qué valor o beneficios aportamos a nuestros clientes?
- ¿Cuáles son nuestros principios y valores fundamentales?

“Somos una empresa dedicada a brindar servicios eléctricos, automatización y control y venta y reparación de equipos, con soluciones de alta calidad, comprometidos a operar con puntualidad y responsabilidad, garantizando la ética y la excelencia, valoramos la seguridad de nuestros clientes y trabajamos continuamente para superar sus expectativas, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad."

5.4.6.5. Visión planteada

Una vez visualizado, se considera plantear la visión de la empresa, ya que esta proyectara lo que la empresa Alvearnet aspira ser en el futuro, proporcionando una imagen clara de sus objetivos a largo plazo. Para ello se consideran las siguientes preguntas:

- ¿Qué queremos lograr a largo plazo?
- ¿Cómo imaginamos nuestra organización en el futuro?
- ¿Cuál es el impacto que deseamos tener en nuestros clientes y en la sociedad?
- ¿Qué aspiraciones nos motivan como equipo?
- ¿Qué innovaciones o cambios queremos implementar en el futuro?

"Para el año 2028, ser reconocida como empresa líder en servicios eléctricos, automatización y control y venta de equipos dentro de la región, innovando constantemente para ofrecer servicios de alta calidad, con personal altamente capacitado y una cultura organizacional centrada en la ética, la excelencia y la seguridad."

5.4.6.6. Valores

- **Puntualidad:** Asegurarse del cumplimiento de horarios de ingreso y de salida de los miembros de la empresa para el desarrollo de actividades diarias y con los plazos establecidos dentro de los contratos lo cual demuestra respeto por el tiempo de los clientes, lo que fortalece la reputación y la fiabilidad en el mercado.
- **Responsabilidad:** Implica cumplir con los deberes y tareas asignadas, garantizando que se realicen con seriedad y ética profesional, promoviendo la confianza y credibilidad con los clientes.
- **Excelencia:** La empresa ofrece un rendimiento superior en todos los aspectos en cuanto a las operaciones, ya que día a día se esfuerzan por mejorar sus procesos y servicios haciendo la diferencia en el mercado.
- **Ética:** Todos los miembros de la empresa deben asegurarse de fomentar un ambiente de trabajo con respeto y justo, sin perjudicar a nadie contribuyendo a un entorno empresarial más equitativo y sostenible.
- **Calidad:** Ofrecer productos de la mejor calidad en cuanto a las ventas, y en cuanto al uso de material para la prestación de servicios tienen que cumplir

con los estándares y expectativa de los clientes y por ende obtener beneficios para la empresa.

- **Seguridad:** Se garantiza la protección tanto de clientes, en caso perdidas o accidentes por malas instalaciones, protegiendo la integridad física y financiera y a los trabajadores con vestuarios y equipos apropiados para cada actividad realizada contra riesgos o amenazas, con la implementación de medidas afectivas para prevenir accidentes laborables.

5.4.6.7. Políticas empresariales

5.4.6.7.1. Políticas Generales

- Fomentar el respeto mutuo entre todas las personas dentro de la empresa y con nuestros clientes y proveedores.
- Actuar con integridad y responsabilidad rigiéndose a los reglamentos aplicables en nuestras operaciones en nuestras operaciones, garantizando una conducta ética y legal en todas nuestras actividades.
- Invertir en equipo, maquinaria y herramientas necesarios para mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo, gestionándolos de manera transparente y coherente.
- Mantener altos estándares de calidad en todos nuestros servicios, buscando la mejora continua y asegurando que superemos las expectativas de nuestros clientes.
- Invertir en la capacitación y el desarrollo continuo de nuestro equipo, promoviendo un entorno de trabajo donde se valoren el crecimiento profesional y la excelencia en el desempeño.
- Respetar y proteger el medioambiente en todas nuestras actividades y a promover estos principios tanto dentro como fuera de la empresa.

5.4.6.7.2. Políticas de Servicios y Atención al cliente

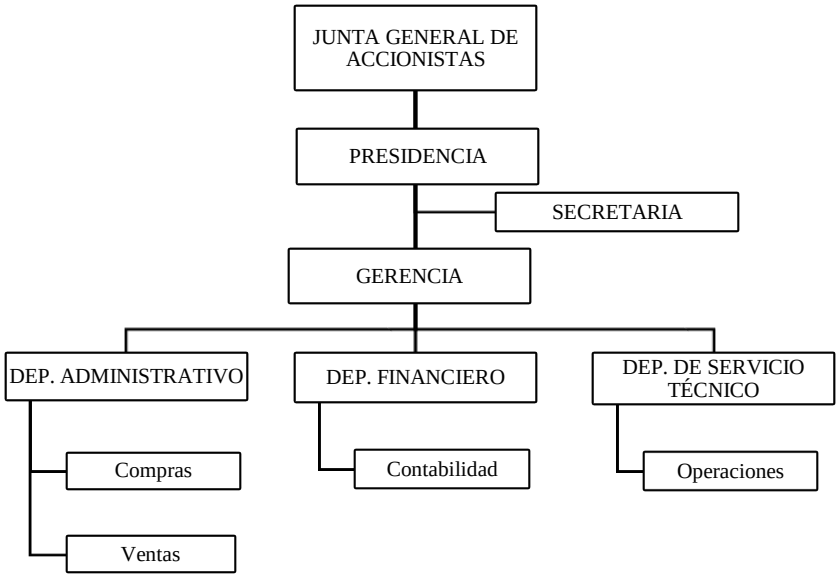
- Proporcionar un servicio de atención al cliente excepcional, incluyendo soporte técnico, asesoramiento y resolución de problemas de manera oportuna y eficiente.
- Establecer y cumplir plazos específicos para responder a consultas y quejas, siempre y cuanto se encuentren dentro del tiempo de garantía que se establece en los contratos.
- Establecer mecanismos regulares para recoger opiniones y sugerencias a través de los canales de comunicación, para evaluar y ajustar nuestros procesos y servicios.

5.4.6.7.3. Políticas de Calidad

- Cumplir rigurosamente con todas las normativas y estándares relevantes para nuestros servicios, con el material adecuado y llevando un control de lo que se está utilizando en cada actividad.
- Establecer criterios claros para la selección de proveedores, asegurando que cumplan con los requisitos de calidad y normativas aplicables.
- Capacitar continuamente al personal en nuevas herramientas y técnicas para asegurar que estén actualizados con las últimas tendencias del mercado.

5.4.6.8. Organigrama Estructural

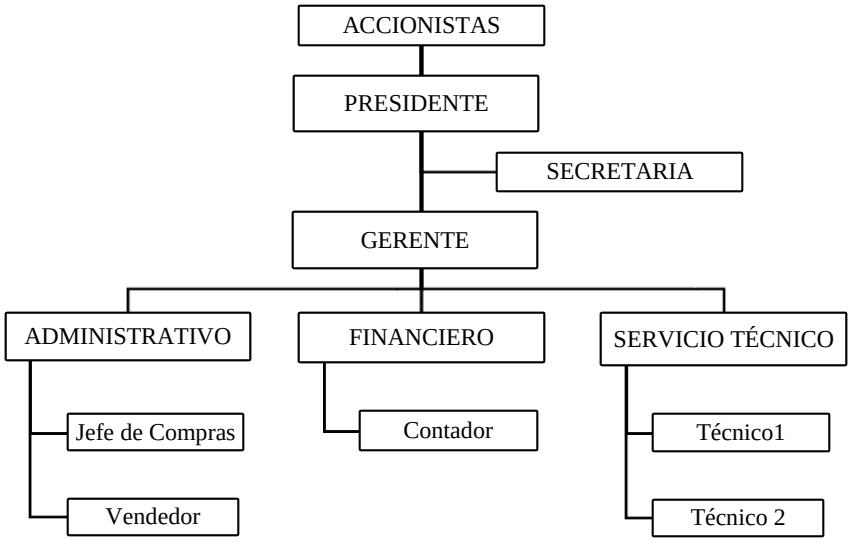
Figura 40:
Organigrama Estructural



Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.6.9. Organigrama Funcional

Figura 41*:*
Organigrama Funcional



Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.6.10. Manual de Funciones

Tabla 52: *Manual de Funciones de los Socios*

Aalvearnet	**MANUAL DE FUNCIONES**	Código: AL-10-24 Versión: 01 Fecha: 08/09/2024 Página: I de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Socios
Área funcional:	Operativa
Número de cargos:	1
Reporta a:	Junta de Accionistas

GENEALIDADES
Los socios, son los dueños de la empresa y que tienen el fin de alcanzar el éxito

OBJETIVO
Establecer un marco claro para las funciones de los socios, asegurando su participación activa en la toma de decisiones y el fortalecimiento de la sostenibilidad de la empresa.

FUNCIONES
• Participación en la Gobernanza • Revisar y evaluar el desempeño de la empresa a través de informes anuales, estados financieros y presentaciones del equipo directivo. • Contribuir al desarrollo de estrategias a largo plazo que beneficien a la empresa y a sus accionistas. • Utilizar su red de contactos para generar oportunidades de negocio y colaboración. • Proporcionar retroalimentación constructiva y sugerencias para mejorar la gestión y la estrategia de la empresa. • Promover prácticas responsables y sostenibles en la empresa, considerando el impacto social y ambiental de las decisiones empresariales. • Fomentar una cultura de ética y responsabilidad en todas las operaciones de la empresa. • Participar en el proceso de selección y evaluación de los miembros de la Junta Directiva.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Presidente	Gerente	Junta de Accionistas

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Tabla 53: *Manual de Funciones del Gerente*

Aalvearnet	**MANUAL DE FUNCIONES**	Código: AL-10-24 Versión: 01 Fecha: 08/09/2024 Página: 2 de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Gerente
Área funcional:	Operativa
Número de cargos:	1
Reporta a:	Junta de Accionistas

PERFIL	
Requisitos de formación	Ingeniero en potencias eléctricas o telecomunicaciones.
Requisitos de experiencia	3 (Tres) años

OBJETIVO
Garantizar el funcionamiento eficiente y efectivo de su equipo de trabajo.

FUNCIONES
• Establecer metas y objetivos específicos para el correcto funcionamiento de los departamentos. • Contratar, capacitar y desarrollar al personal. • Preparar y gestionar el presupuesto del departamento. • Controlar los gastos y asegurar el uso eficiente de los recursos financieros. • Monitorear el progreso y asegurar el cumplimiento de los plazos y actividades. • Organizar reuniones y coordinar actividades para asegurar la alineación con los objetivos de la empresa. • Promover y facilitar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para el equipo. • Capacidad para tomar decisiones y resolver problemas de manera efectiva. • Utilizar retroalimentación para realizar ajustes y mejoras.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Administración	Gerente	Junta de Accionistas

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Tabla 54: *Funciones de la Secretaria*

Aalvearnet	**MANUAL DE FUNCIONES**	Código: AL-10-24 Versión: 01 Fecha: 08/09/2024 Página: 3 de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Secretaria
Área funcional:	Administrativa
Número de cargos:	1
Reporta a:	Gerente

PERFIL	
Requisitos de formación	Licenciada en administración o Auxiliar de asistente administrativo
Requisitos de experiencia	1 a 3 años

OBJETIVO
Brindar apoyo administrativo eficaz que optimice la gestión diaria de la oficina y mejore la comunicación interna y externa.

FUNCIONES
• Recibir y atender llamadas, correos y visitas. • Organizar y mantener archivos físicos y digitales. • Agendar citas y reuniones, preparar materiales necesarios. • Asistir al jefe y otros departamentos en tareas administrativas. • Manejar la correspondencia interna y externa. • Dirigirse a los puntos de encuentro para gestión de contratos o entre de documentos.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Administración	Gerente	Junta de Accionistas

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Tabla 55: *Jefe de Compras*

Aalvearnet	**MANUAL DE FUNCIONES**	Código: AL-10-24 Versión: 01 Fecha: 08/09/2024 Página: 4 de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Jefe de Compras
Área funcional:	Administrativa
Número de cargos:	1
Reporta a:	Departamento Administrativo

PERFIL	
Requisitos de formación	Licenciatura o ingeniería en contabilidad, negocios, finanzas o Logística
Requisitos de experiencia	3-5 años

OBJETIVO
Optimizar el proceso de adquisiciones garantizando la calidad y costo en la compra de herramientas, materiales y equipos necesarios para la operación de la empresa.

FUNCIONES
• Definir las necesidades de compras de la empresa. • Buscar y negociar condiciones con proveedores, garantizando calidad y precio. • Supervisar el stock y realizar pedidos para evitar desabastecimiento. • Analizar el desempeño de los proveedores y buscar alternativas. • Elaborar reportes sobre gastos y ahorros obtenidos en las compras.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Administración	Gerente	Junta de Accionistas

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Tabla 56: *Funciones del Vendedor*

Aalvearnet	**MANUAL DE FUNCIONES**	Código: AL-10-24 Versión: 01 Fecha: 08/09/2024 Página: 5 de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Vendedor
Área funcional:	Administrativa
Número de cargos:	1
Reporta a:	Departamento Administrativo

PERFIL	
Requisitos de formación	Experiencia previa en venta de servicios y gestión de equipos
Requisitos de experiencia	3-5 años

OBJETIVO
Incrementar las ventas y la participación en el mercado a través del desarrollo de estrategias efectivas y la gestión del equipo de ventas.

FUNCIONES
• Diseñar y ejecutar planes para alcanzar objetivos de ventas. • Capacitar y motivar al equipo, asegurando el cumplimiento de metas. • Investigar tendencias de mercado y comportamiento del consumidor. • Mantener contacto con clientes clave y gestionar relaciones a largo plazo. • Elaborar informes de resultados y proyecciones de ventas.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Administración	Gerente	Junta de Accionistas

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Tabla 57: *Funciones del Contador*

Aalvearnet	**MANUAL DE FUNCIONES**	Código: AL-10-24 Versión: 01 Fecha: 08/09/2024 Página: 6 de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Contador
Área funcional:	Financiera
Número de cargos:	1
Reporta a:	Departamento Financiero

PERFIL	
Requisitos de formación	Licenciatura en contabilidad y auditoría o Auxiliar contable.
Requisitos de experiencia	3-5 años

OBJETIVO
Asegurar la correcta gestión financiera y contable de la empresa, garantizando la transparencia y el cumplimiento de la normativa fiscal.

FUNCIONES
• Llevar un registro contable de todas las transacciones financieras de la empresa. • Preparar estados financieros y reportes mensuales y anuales. • Asegurar que la empresa cumpla con las obligaciones tributarias. • Supervisar la ejecución del presupuesto y analizar desviaciones. • Realizar las declaraciones mensuales de la empresa. • Realizar las pólizas de seguros para alargar los plazos de los contratos.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Finanzas	Gerente	Junta de Accionistas

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Tabla 58: *Manual de funciones del jefe de Operaciones de Servicio Técnico*

Alvearnet	**MANUAL DE FUNCIONES**	Código: AL-10-24 Versión: 01 Fecha: 08/09/2024 Página: 7 de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Jefe de Operaciones de Servicio Técnico
Área funcional:	Operacional
Número de cargos:	1
Reporta a:	Departamento de Servicio Técnico

PERFIL	
Requisitos de formación	Ingeniero de potencia en electricidad o telecomunicaciones o Técnico con experiencia previa en gestión de servicios eléctricos.
Requisitos de experiencia	3-5 años

OBJETIVO
Garantizar la eficiencia y efectividad del servicio técnico, mejorando la satisfacción del cliente y optimizando los procesos operativos.

FUNCIONES
• Planificar y supervisar las operaciones del departamento de servicio técnico. • Asignar tareas y recursos a los técnicos según prioridades y requerimientos. • Identificar oportunidades para optimizar la eficiencia del servicio. • Manejar quejas y asegurarse de que se brinde un servicio de calidad. • Elaborar reportes sobre el rendimiento del servicio técnico y la satisfacción del cliente. • Brindar soporte y respuestas inmediatas a los problemas.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicio Técnico	Gerente	Junta de Accionistas

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

Tabla 59: *Manual de funciones de los Técnicos*

Aalvearnet	**MANUAL DE FUNCIONES**	Código: AL-10-24 Versión: 01 Fecha: 08/09/2024 Página: 8 de 8

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo:	Técnicos
Área funcional:	Operacional
Número de cargos:	1
Reporta a:	Departamento de Servicio Técnico

PERFIL	
Requisitos de formación	Técnico en electricidad o tener experiencia práctica en servicios eléctricos y telecomunicaciones.
Requisitos de experiencia	1-3 años

OBJETIVO
Proporcionar soporte técnico de alta calidad, asegurando el correcto funcionamiento de los servicios y equipos.

FUNCIONES
• Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos. • Llevar un control de asistencia ante los problemas presentados. • Identificar problemas técnicos y proponer soluciones adecuadas. • Proporcionar apoyo técnico a los clientes y resolver dudas. • Documentar las intervenciones realizadas y el estado de los equipos. • Mantenerse actualizado en nuevas tecnologías y procedimientos.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicio Técnico	Gerente	Junta de Accionistas

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.7. Implementación del Cuadro de Mando Integral

Este CMI permite a la organización establecer objetivos claros y medibles en cada una de las perspectivas, al tiempo que aprovecha las fortalezas y oportunidades identificadas en el análisis FODA y mitiga las debilidades y amenazas. Por ende, se requiere llevar a cabo una revisión y ajustar regularmente el Cuadro de Mando Integral para asegurar que se mantenga alineado con los cambios del entorno y las necesidades de la empresa.

Descripción de las Perspectivas:

- **Financiera:** Se centra en la eficiencia económica y en asegurar que la empresa sea rentable y optimice sus recursos financieros.
- **Clientes:** Se enfoca en la satisfacción del cliente y en asegurar que las expectativas del mercado sean superadas.
- **Procesos Internos:** Está dirigida a mejorar la eficiencia operativa interna mediante la optimización de procesos y la gestión eficaz de recursos.
- **Aprendizaje y Crecimiento:** Busca desarrollar las competencias del personal y fomentar la innovación para mantener la competitividad y adaptabilidad en el mercado.

Tabla 60:
Cuadro de Mando Integral con las 4 perspectivas.

PERSPECTIVAS	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Financiera	Garantizar un control eficiente y preciso del inventario.	Implementación de un sistema de control de inventarios.	Reducir costos de inventario en un 15%.	Porcentaje de reducción de costos	Trimestral	Jefe de Compras
	Implementar un sistema contable automatizado que permita llevar un registro y control de todas las transacciones financieras	Adquirir el sistema contable TallyPrime sugerido.	Tener informes contables mensuales.	Número de informes entregados a tiempo	Mensual	Contador
	Optimizar recursos mediante la reducción de costos y control de los gastos.	Aumentar la eficiencia en la gestión de gastos.	Disminuir gastos generales en un 10%.	Porcentaje de reducción de gastos	Trimestral	Contador
Clientes	Ampliar la cartera de clientes en el mercado TLC ofreciendo una mayor variedad de servicios	Captar clientes en el mercado TLC mediante variedad de servicios y motivación del personal.	Aumentar la satisfacción del cliente al 90%.	Índice de satisfacción del cliente	Semestral	Jefe de Ventas

	innovadores y competitivos.					
	Desarrollar una propuesta de valor distintiva basada en la oferta de servicios exclusivos	Diferenciarse a través de la oferta de servicios únicos que permita posicionar a la empresa como líder en el mercado y atraer a nuevos clientes.	Lanzar 3 nuevos servicios al año.	Número de servicios lanzados	Anual	Jefe de Operaciones (Servicio Técnico)
	Desarrollar instructivos de atención al cliente para aumentar la satisfacción y fidelización	Mejorar la atención al cliente.	Reducir el tiempo de respuesta a consultas a 24 horas.	Tiempo promedio de respuesta	Mensual	Jefe de Ventas
Procesos Internos	Definir y comunicar procesos estratégicos.	Establecer la misión, visión, políticas y objetivos claros.	Tener documentación y difusión completa.	Porcentaje de empleados informados	Anual	Gerencia

	Implementar un organigrama que refleje la estructura jerárquica y funcional de la empresa.	Diseñar un organigrama estructural y funcional.	Publicar el organigrama a todos los empleados.	Porcentaje de publicación realizada	Trimestral	Departamento Administrativo
	Mejorar la eficiencia operativa.	Optimizar los procesos internos mediante revisión continua.	Reducir el tiempo de los procesos clave en un 20%.	Tiempo promedio de procesos clave	Trimestral	Jefe de Operaciones
Aprendizaje y Crecimiento	Diseñar un plan de formación integral para mejorar las habilidades gerenciales.	Crear un programa de capacitación sobre gestión administrativa.	Capacitar al 100% del personal en un año.	Porcentaje de personal capacitado	Anual	Gerente
	Identificar y seleccionar proveedores confiables que brinden negociaciones beneficiosas.	Establecer relaciones con proveedores directos.	Reducir el tiempo de entrega de insumos en un 20%.	Tiempo promedio de entrega de insumos	Semestral	Jefe de Compras

	Fortalecer la organización interna, aumentar la eficiencia operativa y reducir la duplicidad de esfuerzos.	Desarrollar un manual de funciones de los trabajadores.	Completar el manual en 6 meses.	Porcentaje de finalización del manual	Semestral	Departamento Administrativo

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

De acuerdo al Cuadro de Mando Integral, realizado se logró identificar los indicadores y las iniciativas que parten para el cumplimiento de mejorar la gestión administrativa, considerando los factores internos y externos con los que cuenta la empresa Alvearnet, por ello es de gran importancia conocer quiénes serán los responsables que darán solución a cada uno de los acontecimientos, por ello a continuación se detallan los objetivos de acuerdo a la perspectiva financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

Objetivos Estratégicos

- Garantizar un control eficiente y preciso del inventario.
- Implementar un sistema contable automatizad que permita llevar un registro y control de todas las transacciones financieras,
- Optimizar recursos mediante la reducción de costos y control de los gastos.
- Ampliar la cartera de clientes en el mercado TLC ofreciendo una mayor variedad de servicios innovadores y competitivos.
- Desarrollar una propuesta de valor distintiva basada en la oferta de servicios exclusivos
- Desarrollar instructivos de atención al cliente para aumentar la satisfacción y fidelización
- Definir y comunicar procesos estratégicos.
- Implementar un organigrama que refleje la estructura jerárquica y funcional de la empresa.
- Mejorar la eficiencia operativa.
- Diseñar un plan de formación integral para mejorar las habilidades gerenciales.
- Identificar y seleccionar proveedores confiables que brinden negociaciones beneficiosas.
- Fortalecer la organización interna, aumentar la eficiencia operativa y reducir la duplicidad de esfuerzos.

5.4.8. Mapa Estratégico del Cuadro de Mando Integral

Figura 42:
Mapa Estratégico



Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.9. Semaforización

Para realizar una **semaforización** se utilizó la información del Cuadro de Mando Integral, para lo cual se hizo uso de un sistema de colores para identificar el nivel de cumplimiento o progreso de cada actividad. Comúnmente, los colores son los siguientes: Verde, Amarillo, Rojo

Interpretación:

- 🟢 **Verde**: Objetivos que están dentro de los parámetros esperados o han sido alcanzados.
- 🟡 **Amarillo**: Objetivos que están progresando, pero requieren mejoras.
- 🔴 **Rojo**: Objetivos que están atrasados o en riesgo de no cumplirse y necesitan atención urgente.

Tabla 61:
S*emaforización*

PERSPECTIVA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	SEMAFORIZACIÓN	
Financiera	Garantizar un control eficiente y preciso del inventario.	Implementar un sistema de control de inventarios	Reducir costos en un 15%	Porcentaje de reducción de costos	Trimestral	Jefe de Compras	(Retraso leve en la implementación del sistema)	
	Implementar un sistema contable automatizad que permita llevar un registro y control de todas las transacciones financieras,	Adquirir TallyPrime	Tener informes mensuales	Número de informes entregados a tiempo	Mensual	Contador	(Sistema ya adquirido y en funcionamiento)	
	Optimizar recursos mediante la reducción de costos y control de los gastos.	Optimizar recursos y control de gastos	Disminuir gastos en un 10%	Porcentaje de reducción de gastos	Trimestral	Contador	(No se ha alcanzado la meta de reducción de costos)	

Clientes	Ampliar la cartera de clientes en el mercado TLC ofreciendo una mayor variedad de servicios innovadores y competitivos.	Captar clientes en mercado TLC	Satisfacción del 90%	Índice de satisfacción	Semestral	Jefe de Ventas	Mejora de satisfacción al 85%, pero por debajo de la meta)	
	Desarrollar una propuesta de valor distintiva basada en la oferta de servicios exclusivos	Ofrecer servicios únicos	Lanzar 3 nuevos servicios/año	Número de servicios lanzados	Anual	Jefe de Operaciones	(2 servicios lanzados, 1 en proceso)	
	Desarrollar instructivos de atención al cliente para aumentar la satisfacción y fidelización	Desarrollar instructivos de atención	Reducir tiempo de respuesta	Tiempo promedio de respuesta	Mensual	Jefe de Ventas	(Tiempo de respuesta reducido a 22 horas)	

Procesos Internos	Definir y comunicar procesos estratégicos.	Establecer misión, visión y objetivos	Documentación completa	Porcentaje de empleados informados	Anual	Gerencia	(Documentación en revisión, falta un 20% para completarse)	
	Implementar un organigrama que refleje la estructura jerárquica y funcional de la empresa.	Diseñar y publicar organigrama	Publicación a empleados	Porcentaje de publicación realizada	Trimestral	Departamento Administrativo.	(Organigrama publicado y compartido con el 100% del personal)	
	Mejorar la eficiencia operativa.	Optimizar procesos internos	Reducir tiempo en un 20%	Tiempo promedio de procesos clave	Trimestral	Jefe de Operaciones	(Talleres del uso de los procesos administrativos para mejorar la gestión administrativa)	
Aprendizaje y Crecimiento	Diseñar un plan de formación integral para mejorar las habilidades gerenciales.	Crear programa de capacitación	Capacitar al 100% del personal	Porcentaje de personal capacitado	Anual	Gerente	(Capacitación en curso, falta un 30% del personal)	

	Identificar y seleccionar proveedores confiables que brinden negociaciones beneficiosas.	Establecer relaciones con proveedores	Reducir tiempo de entrega en 20%	Tiempo promedio de entrega	Semestral	Jefe de Compras	(Aún no se ha reducido el tiempo de entrega de insumos)	
	Fortalecer la organización interna, aumentar la eficiencia operativa y reducir la duplicidad de esfuerzos.	Desarrollar manual de funciones	Completar en 6 meses	Porcentaje de finalización del manual	Semestral	Departamento Administrativo	(Manual completado y en uso)	

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.10. Indicadores KPI

La sigla KPI se utiliza como abreviatura del término inglés *Key Performance Indicator*, que vendría a traducirse como **INDICADOR CLAVE DE RENDIMIENTO O DESEMPEÑO**. Se trata, como su propio nombre indica, de una medida que suele expresarse con porcentajes y que sirve como herramienta para valorar el nivel de rendimiento de un proceso, el cual está vinculado con la estrategia a seguir para lograr un objetivo (Nuñez, 2018).

Para la realización del cuadro de los indicadores KPI, parte de los acontecimientos con los que cuenta la empresa, que en este caso lo conforman las cuatro perspectivas financieras, clientes, procesos internos y aprendizaje n cuadro de KPI, organizados por las diferentes áreas que has mencionado: Financieros**,** Clientes**,** Gestión**,** Comunicación y Transparencia**,** Procesos Internos **y** Aprendizaje y Crecimiento**.** Cada KPI incluye su fórmula y meta correspondiente, estos permitirán a la empresa Alvearnet medir y evaluar el rendimiento en cada perspectiva y asegurar que se alineen los objetivos estratégicos con las actividades que se presentan para llevar a cabo.

Beneficios de Plantear los indicadores KPI

- **Mejora en la alineación estratégica**: Al definir KPI en diferentes áreas, se asegura que todas las partes de la empresa trabajen hacia los mismos objetivos.
- **Mayor eficiencia**: Los KPI permiten identificar cuellos de botella, desperdicios de recursos y oportunidades para mejorar la eficiencia tanto en procesos como en finanzas.
- **Capacidad de adaptación**: Al contar con una medición continua, la empresa puede adaptarse rápidamente a los cambios del mercado o entorno competitivo, ajustando sus estrategias cuando sea necesario.
- **Fomento de una cultura de mejora continua**: Los KPI promueven la rendición de cuentas y la mejora continua, ya que cada responsable estará constantemente buscando maneras de mejorar los resultados.

Tabla 62:
Indicadores KPI

INDICADORES	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Comunicación y Transparencia	Garantizar la comunicación y transparencia interna.	Porcentaje de empleados informados	$\frac{Empleados\ informados}{Total\ de\ empleados} * 100$	Anual	Gerencia
	Publicar el organigrama a todos los empleados.	Porcentaje de publicación realizada	$\frac{Áreas\ con\ organigrama\ publicado}{Total\ de\ áreas} * 100$	Trimestral	Departamento Administrativo
Financieros	Reducir costos de inventario en un 15%.	Porcentaje de reducción de costos de inventario	$\frac{\text{Costos inventario inicial} - \text{Costos inventario final}}{\text{Costos de inventario inicial}} * 100$	Trimestral	Jefe de Compras
	Tener informes contables mensuales.	Número de informes entregados a tiempo	$\frac{\text{Informes entregados a}}{\text{Total de informes}} * 100$	Mensual	Contador
	Disminuir gastos generales en un 10%.	Porcentaje de reducción de gastos	$\frac{\text{Gastos iniciales} - \text{Gastos finales}}{\text{Gastos iniciales}} * 100$	Trimestral	Contador
	Aumentar la satisfacción del cliente al 90%.	Índice de satisfacción del cliente	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes encuestados}} * 100$	Semestral	Jefe de Ventas

Clientes	Lanzar 3 nuevos servicios al año.	Número de servicios lanzados	$\frac{\text{Nuevos servicios lanzados}}{\text{Meta anual de servicios}} * 100$	Anual	Jefe de Operaciones
	Reducir el tiempo de respuesta a consultas a 24 horas.	Tiempo promedio de respuesta	$\frac{\text{Total de tiempo de respuesta}}{\text{Número de consultas}} * 100$	Mensual	Jefe de Ventas
Procesos Internos	Reducir el tiempo de los procesos clave en un 20%.	Tiempo promedio de procesos clave	$\frac{\text{Tiempo inicial de proceso} - \text{Tiempo final del proceso}}{\text{Tiempo inicial de proceso}} * 100$	Trimestral	Jefe de Operaciones
Aprendizaje y Crecimiento	Capacitar al 100% del personal en un año.	Porcentaje de personal capacitado	$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total de personal}} *$	Anual	Gerente
	Reducir el tiempo de entrega de insumos en un 20%.	Tiempo promedio de entrega de insumos	$\frac{\text{Tiempo inicial de entrega} - \text{Tiempo final de entrega}}{\text{Tiempo inicial de inicial de entrefa}} *100$	Semestral	Jefe de Compras
	Completar el manual de funciones en 8	Porcentaje de finalización del manual	$\frac{\text{Capítulos completado}}{\text{Total de capítulos}} * 100$	Finalización del manual en 6 meses	Departamento Administrativo

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.11. Sistema de control de inventarios Sugerido

Figura 43:

Sistema de control de Inventarios odoo

Fuente: odoo.com/es

Precio mensual: $46,90

Precio Anual: $563

Es un software de ERP integrado. Cuenta con una versión "comunitaria" de código abierto bajo licencia LGPLv3 y una versión empresarial bajo licencia comercial que complementa la edición comunitaria con características y servicios comerciales y desarrollada por la empresa belga Odoo S.A (Oddo).

5.4.12. Sistema contable Sugerido

Figura 44:

Sistema contable TallyPrime

Fuente: saasrank.es

Te permite registrar cuentas por cobrar/pagar, realizar conciliación bancaria y seguir ratios comerciales. La solución también admite GST y otras funciones de impuestos. Realiza el seguimiento de pedidos con su módulo de ventas y utiliza su módulo de informes MIS para administrar el flujo de caja, facilitando la toma de decisiones sobre préstamos bancarios, inversiones de capital y límites de crédito. Con Tally Prime facilitas la exportación de datos a archivos CSV o PDF (saasrank, 2023).

5.4.13. Cronograma y Presupuesto para la propuesta

Tabla 63:
Cronograma para la implementación del Cuadro de Mando Integral y Presupuesto para la propuesta.

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE	COSTO	AÑOS	2025											
						MESES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Implementación de un sistema de control de inventarios.	Adquirir el sistema odoo, ya que ayudara a la empresa a gestionar la información de los distintos departamentos, desde recursos humanos, control de stock e inventario, facturación o proyectos.	3 meses	Jefe de Compras	$563													
2	Implementar un sistema contable automatizado que permita llevar un registro y control de todas las transacciones financieras.	Hacer uso del sistema TallyPrime, que permitirá a la empresa registrar cuentas por cobrar/pagar, realizar conciliación bancaria y seguir ratios comerciales.	1 mes	Contador	$1,440													

3	Optimizar recursos mediante la reducción de costos y control de los gastos.	Aumentar la eficiencia en la gestión de gastos	3 meses	Contador	$1,200															
4	Ampliar la cartera de clientes en el mercado TLC ofreciendo una mayor variedad de servicios innovadores y competitivos.	Captar clientes en el mercado TLC mediante variedad de servicios y motivación del personal	6 meses	Jefe de Ventas	$1,500															
5	Desarrollar una propuesta de valor distintiva basada en la oferta de servicios exclusivos.	Diferenciarse a través de la oferta de servicios únicos.	12 meses	Jefe de Operaciones (Servicio Técnico)	$600															
6	Desarrollar instructivos de atención al cliente para aumentar la satisfacción y fidelización.	Mejorar la atención al cliente.	1 mes	Jefe de Ventas	$300															

7	Definir y comunicar procesos estratégicos.	Establecer la misión, visión, políticas y objetivos claros.	12 meses	Gerencia	$550	
8	Implementar un organigrama que refleje la estructura jerárquica y funcional de la empresa.	Diseñar un organigrama estructural y funcional	3 meses	Departamento Administrativo	$1,500	
9	Diseñar un plan de formación integral para mejorar las habilidades gerenciales.	Crear un programa de capacitación sobre gestión administrativa.	3 meses	Gerente	$2,000	
10	Identificar y seleccionar proveedores confiables.	Establecer relaciones con proveedores directos.	12 meses	Jefe de compras	$1,200	
11	Fortalecer la organización interna y reducir la duplicidad de esfuerzos.	Desarrollar un manual de funciones de los trabajadores.	6 meses	Gerente (Área Administrativa)	$500	
	TOTAL				**$11,353**	

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

5.4.14. Implementación y Seguimiento

Cada objetivo tiene un responsable y una frecuencia de revisión para asegurar que las metas sean alcanzadas. Los indicadores deben ser monitoreados regularmente para evaluar el progreso y hacer ajustes necesarios en las estrategias o tácticas. La implementación exitosa de este CMI contribuirá a una mejora integral en la gestión administrativa y operativa de la empresa Alvearnet.

CONCLUSIONES

La empresa Alvearnet tiene una inadecuada Gestión Administrativa, ya que carece de: un sistema de inventarios, un sistema contable, la falta de una adecuada planificación de actividades, misión, visión, políticas y valores, además de no tener un organigrama estructural y funcional, además de un manual de funciones que han impedido el crecimiento de la empresa, para ello se han desarrollaron estrategias que van de la mano de los objetivos estratégicos para brindar soluciones ante todos los problemas encontrados.

La metodología utilizada, parte de la entrevista realizada a los trabajadores y encuesta a los clientes, lo cual permitió la recopilación de información se encontraron los factores clasificados de acuerdo a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Por medio de la utilización de Matrices me permitió establecer las estrategias, captación de clientes en el mercado TCL, diferenciarse de nuevos competidores, fortalecer la administración para abordar la inestabilidad económica, establecer la misión, visión, objetivos, políticas y valores, elaboración de un organigrama estructural y funcional, implantación del sistema Odoo y TallyPrim, establecer realización con proveedores directos, crear un programa de capacitación sobre gestión administrativa, asegurando que se alineen con las necesidades actuales de la empresa.

Finalmente propone la implementación del Cuadro de Mando, donde se detallaron los objetivos estratégicos, los indicadores KPI, esto de acuerdo a la información y estrategias obtenidas de la matriz FODA, considerando las perspectivas financieras, del cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento, para darle una mejor imagen y desarrollo al cumplimiento de la propuesta.

RECOMENDACIONES

Para mejorar la gestión administrativa de la empresa, es necesario implementar procesos más estructurados y eficientes, incluyendo la capacitación continua del personal en técnicas de gestión y la adopción de herramientas tecnológicas que faciliten la planificación y el control de recursos.

Realizar evaluaciones a las áreas que requieren solución inmediata o mantenerlas, ya que con ello vamos a conocer si la situación de la empresa está teniendo mejoras operativas y de procesos administrativos, considerando el ámbito interno y externo que ayudaran a generar un ambiente de colaboración y confianza, impulsando mejoras significativas en el desempeño organizacional y en la relación con los clientes.

Para capitalizar las fortalezas y oportunidades identificadas en el análisis FODA y el Análisis PESTEL, se deben considera las estrategias específicas que utilicen el capital humano calificado y la infraestructura adecuada como ventajas competitivas. Además, se deben establecer medidas para enfrentar las debilidades, como la falta de sistemas de control eficientes, y mitigar las amenazas, como la competencia creciente y los cambios regulatorios. Esto permitirá a la empresa posicionarse mejor en el mercado y adaptarse a los cambios de manera más efectiva.

La empresa Alvearnet, se deberá implementar un monitoreo y control continuo de los factores externos y que se establezca un protocolo de respuesta ágil que permitirá a la empresa adaptarse proactivamente a los diferentes factores que se presenten, además deberá establecer revisiones periódicas a través del Cuadro de Mando Integral, para verificar si se está llevando a cabo el cumplimiento de las estrategias lo que contribuirá a una cultura de mejora continua y al logro de los objetivos, promoviendo un crecimiento sostenible y un rendimiento organizacional óptimo durante el período 2024-2028.

REFERENCIAS: BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA

Azkue, I. (5 de Julio de 2024). *Misión y visión*. Recuperado el 30 de Julio de 2024, de ¿Qué son misión, visión y valores?: https://concepto.de/mision-y-vision/

Briceño, D. E. (2019). Diccionario Gestión y Empresas. En D. E. Caballero. Chile: UNIVERSIDAD DE CHILE. Obtenido de https://www.studocu.com/cl/document/universidad-de-chile/gestion-y-empresa/diccionario-gestion-y-empresas/26289953

Busto, L. (15 de Noviembre de 2022). *Gestión administrativa de personal: definición. ¿A qué se dedican exactamente?* Obtenido de Campustraining.es: https://www.campustraining.es/noticias/gestion-administrativa-personal-definicion/

Cáceres, V. E. (2012). *CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y SU APLICACIÓN EN UNA EMPRESA DEL RUBRO PLÁSTICO: ITAM-PLAS.* Mendoza: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUYO. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4820/cacerescetrabajo-de-investigacion.pdf

Cano, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO.* Bogota, UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZAN: UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZAN.

Cárdenas Saravia, T. (2009). *DISEÑO DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL (PARTE I).* Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159007.pdf

CODIFICACIÓN DEL CÓDIGO DEL TRABAJO, .. (2017). *CÓDIGO DE TRABAJO- EFECTOS DEL CONTRATO DEL TRABAJADOR.* Obtenido de ecuadorencifras.gob.ec: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/diciembre/LA2_OCT_DIJU_CODIGO%20TRABAJO.pdf

Contento Salazar, J. A. (2022). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA LIBRERÍA ÉXITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.* Riobamba: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contento%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20%C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20

Cortés, M. E., & Mirian, I. (Ciudad del Carmen, Campeche, México 2004 de 2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Ciudad del Carmen,

Campeche, México: Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de Universidad Autónoma del Carmen.

Del Pezo De La Rosa, J. A. (2024). *Gestión administrativa y estándares de calidad en escuelas fiscales, cantón Salinas, año 2022*. La Libertad : UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. Obtenido de file:///C:/Users/HP%20-%20ATHLON/Downloads/UPSE-MAP-2024-0006.pdf

Del Pozo Barrezueta, H. E. (28 de Abril de 2011). *CONSTITUCIÓN DE LA RESPUBLICA DEL ECUADOR, TRABAJO Y PRODUCCIÓN-SECCIÓN PRIMERA.* Obtenido de Vicepresidencia.gob.ec/: https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf

Equipo editorial, E. (16 de Septiembre de 2020). *Administración.* Obtenido de Concepto.de.: https://concepto.de/administracion/

Equipo editorial, E. (28 de Noviembre de 2023). *Gestión administrativa*. Obtenido de Concepto.de. : https://concepto.de/gestion-administrativa/

Equipo editorial, E. (20 de Mayo de 2024). *Eficacia.* Obtenido de Concepto.de.: https://concepto.de/eficacia/

Escribano, J. C., & Perez, S. (2023). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS.* Pimentel – Perú: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10691/Escribano%20Escribano%20Jhon%20%26%20Perez%20Perez%20Seily.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Gallardo de Parada, Y., & Moreno, A. (2017). RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Módulo 3. En *INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR* (pág. 152). Santa Fe, Bogota, Colombia: ARFO EDITORES LTDA.

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS EN LA. (U. y. Sociedad, Ed.) *12*, 12(4), 32-37.

Guzmán, J. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo. Unidades de Apoyo para el Aprendizaje.* . Obtenido de CUAED/Facultad de Contaduría y Administración: https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/2796/mod_resource/content/1/UAPA-Tecnicas-Investigacion-Campo/index.html

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación.* . México: Mc Graw Hill. .

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *El Cuadro de Mando Integral.* España: Harvard Business School Press. Obtenido de https://proassetspdlcom.cdnstatics2.com/usuaris/libros_contenido/arxius/33/32305_El_cuadro_de_mando_integral.pdf

Kiziryan, M. (29 de Mayo de 2019). *Análisis FODA: Qué es y cómo puede ayudarte a triunfar.* Obtenido de Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/analisis-dafo.html

Legislativa, F. (13 de Diciembre de 2019). *LEY DE COMPAÑIAS- SECCIÓN I, DISPOCISIONES GENERALES.* Obtenido de boletincontable.com: https://boletincontable.com/wp-content/uploads/2020/01/LEY-DE-COMPA%C3%91IAS.pdf

López, J. F. (01 de Abril de 2019). *Proceso administrativo: Qué es, características y ejemplos.* Obtenido de Planificacion, Organizacion, Dirección, Control : https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html

Ludeña, J. A., & Myrian, Q. (08 de Mayo de 2024). *Análisis PESTEL: Qué es y su importancia estratégica*. Obtenido de Economipedia.coM: https://economipedia.com/definiciones/analisis-pestel.html

Mendoza, A. A. (31 de Mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. (U. N. Marco, Ed.) *3*, 18. Obtenido de file:///C:/Users/HP%20-%20ATHLON/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf

Montenegro, N. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: CASO COOPERATIVA DE TAXIS JESÚS DEL GRAN PODER, CANTÓN.* Jipijapa-Manabí: UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ "UNESUM". Obtenido de https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4521/1/Montenegro%20Saltos%20Naomi%20Elizabeth.pdf

MUÑOZ, C. (2022). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO, PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA.* QUEVEDO : UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO. Obtenido de https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b4d2ebee-d1e3-4ce1-9e51-66a33b135c5b/content

Nuñez, V. (01 de Noviembre de 2018). *¿Qué son los indicadores KPI y qué tipos existen?* Obtenido de https://vilmanunez.com/indicadores-kpi/

Oddo. (s.f.). *¿Qué es Odoo?* Obtenido de https://www.odoo.com/es

Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (Junio de 2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. (ECIMUNDO, Ed.) 120-131. Obtenido de https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1626/2085/

Quiroa, M. (07 de Diciembre de 2020). *Análisis PESTEL: Qué es y su importancia estratégica.* Obtenido de Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/analisis-pestel.html

Quiroa, M. (07 de Diciembre de 2020). *Gestión administrativa*. Obtenido de Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

saasrank. (2023). *Tally Prime (antes Tally ERP 9) Servicio ofrecido* . Obtenido de saasrank.ec: https://saasrank.es/producto/tally-prime-antes-tally-erp-9/

Suáres, E. (9 de Febrero de 2024). *Método inductivo y deductivo*. Obtenido de Expertouniversitarioes: https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/

Torres, M. (Junio de 2019). *Análisis PESTEL*. Obtenido de Udgvirtual.udg.: http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2973/1/An%C3%A1lisis%20PESTEL.PDF

Westreicher, G. (06 de Agosto de 2020). *Estrategia: Qué es, tipos y ejemplos.* Obtenido de Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html

Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *Gestión: Qué es, pasos a seguir y tipos.* . Obtenido de Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/gestion.html

Yanez Guarecuco, E. (02 de Diciembre de 2023). *Investigación Descriptiva*. Obtenido de es.linkedin.com: https://es.linkedin.com/pulse/investigaci%C3%B3n-descriptiva-emil-j-yanez-guarecuco-tpsvf

ANEXO

ANEXO 1: *Cronograma de GANTT*

Nº	Tiempo estimado / Actividades	ANOA / Meses / Semanas	AÑO 2024																																AÑO 2025			
			MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**GENERAL DEL PROYECTO**																																												
2	Tema																																											
3	Descripción del problema																																											
4	Formulación del problema																																											
5	Justificación																																											
6	Objetivos: general y específicos																																											
7	**MARCO TEORICO**																																											
8	Antecedentes																																											
9	Científico																																											
10	Conceptual																																											
11	Legal																																											
12	Georeferencial																																											
13	**METODOLOGIA**																																											
14	Tipos de investigación																																											
15	Enfoque de la investigación																																											
16	Método de la investigación																																											
17	Instrumentos de recopilación de datos																																											
18	Universo,																																											
19	Población																																											
20	Muestra																																											
21	Procesamiento de la información																																											
22	Análisis, interpretación y discusión de resultados																																											
23	Propuesta																																											
24	Conclusiones																																											
25	Recomendaciones																																											
26	Certificado del turnitin																																											
27	Captura del turnitin																																											
28	Presentación del 100% del proyecto																																											
29	Entrega del proyecto de investigación empastado y en CD																																											

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda
N***ota:*** Investigación de Campo

ANEXO 2: *Presupuesto para la elaboración del proyecto*

N°	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Trabajo de campo	**3**	**15**	$45,00
2	Resmas de papel Bond	3	$5,00	$15,00
3	Impresiones de Entrevista	2	$0,25	$0,50
4	Impresión encuestas	8	$0,25	$2,00
5	Impresión del anteproyecto en revisión	150	$0,05	$7,50
6	Impresión del proyecto en revisión	250	$0,08	$20,00
7	Esferos	5	$0,50	$2,50
8	Carpetas	2	$1,00	$2,00
9	Transporte	10	$20,00	$200,00
10	Alimentación	30	$2,50	$75,00
11	Energía	2	$7,50	$15,00
12	Internet	2	$15,00	$30,00
13	Impresión del proyecto final	2	$30,00	$60,00
14	CD con portada	1	$2,00	$2,00
15	Grabadora	1	$20,00	$20,00
16	Anillado	2	$5,00	$10,00
1	Empastado	1	$20,00	$20,00
TOTAL			$129,13	$526,50

Elaborado por: Diana Lizbeth Ruiz Manobanda
Nota: Investigación de Campo

ANEXO 3: *Encuesta dirigida a los clientes de la empresa Alvearnet*

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMATICA

Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ALVEARNET

Objetivo: Recopilar información relacionada con la gestión administrativa desde la perspectiva de los clientes de la empresa Alvearnet.

Instrucciones: Lea claramente los planteamientos y seleccione la opción según su criterio.

1. **¿Usted es cliente de la empresa Alvearnet?**

   Si
   No
2. **¿Cómo conoció por primera vez a la empresa?**
   a) Recomendación de un amigo o familiar
   b) Página Web
   c) Redes Sociales
   d) Publicidad impresa
3. **¿Cuánto tiempo lleva adquiriendo los servicios de la empresa Alvearnet?**
   a) Menos de 1 año
   b) De 1 a 3 años
   c) De 3 a 5 años
   d) Más de 5 años
4. **¿Cuáles son los servicios que adquiere?**
   a) Servicios eléctricos
   b) Automatización y Control de equipos
   c) Venta de equipos
   d) Todos los anteriores
5. **¿Cómo describiría los servicios que ha recibido?**
   a) Excelente
   b) Bueno
   c) Aceptable
6. **¿Qué tipo de problemas a enfrentado al recibir los servicios?**
   a) Retrasos en las entregas.
   b) Falta de comunicación clara sobre el estado del servicio.
   c) Ineficiencias en la gestión de contratos
7. **¿Cuándo usted ha visitado las instalaciones de la empresa a visualizado la misión y visión?**

Si
No

8. **¿Cuándo usted ha visitado las instalaciones de la empresa a visualizado el organigrama estructural y funcional?**

   Si
   No
9. **¿Considera que la empresa cumple con sus expectativas?**
   Si
   No
10. **¿Ha experimentado cambios frecuentes en la oferta de servicios de la empresa?**
    Si
    No
11. **¿Siente que la empresa responde de manera efectiva a sus necesidades como cliente?**
    Si
    No
12. **¿Observa inconsistencias en la comunicación de la empresa sobre sus servicios?**
    Si
    No
13. **¿Ha percibido fluctuaciones inesperadas en los precios de los servicios recibidos en los últimos meses?**
    Si
    No
14. **¿Considera que el personal se encuentra capacitado y apto para los trabajos que realizan en la empresa?**
    Si
    No
15. **¿Cree usted que la empresa lleva una gestión administrativa adecuada?**
    Si

    No
16. **¿Considera usted que el trato recibido por el personal administrativo es profesional y cortés?**

    Si
    No
17. **¿Considera usted que los procedimientos administrativos están alineados con sus expectativas como cliente?**

Si

No

18. **¿Considera usted que la empresa requiere implementar un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa?**

Si
No

ANEXO 4: *Entrevista dirigida a los trabajadores de la empresa Alvearnet*

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMATICA

Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTE DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALVEARNET

Objetivo: Obtener información por parte de los trabajadores sobre cómo se sienten en su entorno de trabajo, beneficios, oportunidades de desarrollo y optimización de la empresa Alvearnet.

Instrucciones: Lea claramente los planteamientos y seleccione la opción según su criterio.

1. **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?**

…….

2. **¿En qué departamento o área trabaja?**
   a) Administración
   b) Ventas
   c) Soporte técnico
3. **¿Qué cargo desempeña usted en la empresa?**
   a) Gerente (Contratista)
   b) Sub Contratista
   c) Operador técnico
4. **Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa**
   Si
   No
5. **¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones?**
   a) Ocasionalmente
   b) Mensualmente
   c) Trimestralmente
   d) Anualmente

6. **Ha recibió usted algún tipo de motivación por parte de los propietarios de la empresa tales como:**
   a) Bonos o incentivos financieros.
   b) Reconocimientos.
   c) Oportunidad de desarrollo profesional.
   d) Paseos
7. **¿La empresa les brinda las herramientas necesarias para desempeñarse en sus labores?**

   Si

   No
8. **¿Conoce usted si la empresa tiene misión y visión?**

   Si

   No
9. **¿Conoce usted si la empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?**

   Si

   No
10. **¿Considera usted que la empresa tiene claros objetivos a largo plazo?**

    Si

    No
11. **¿Recibe información clara y consistente sobre la dirección de la empresa?**

    Si

    No
12. **¿Cree usted que la empresa lleva una Gestión Administrativa adecuada?**

    Si

    No
13. **¿La empresa lleva un control de asistencia?**

    Si

No

14. **¿Cree usted que la empresa sigue procedimientos para la gestión y control del inventario?**

    Si

    No

15. **¿Conoce usted si la empresa utiliza algún sistemas o software para la gestión administrativa y contable?**

    Si

    No

16. **¿Considera que los métodos utilizados para la gestión de compras de equipos y materiales son eficientes?**

    Si

    No

17. **¿Cree que la relación con clientes es se suma importancia para conocer sus requerimientos e inquietudes?**

    Si

    No

18. **¿Considera que la empresa requiere implementar un Cuadro de Mando Integral para mejorar la gestión administrativa?**

    Si

    No

ANEXO 5: *Foto con el representante legal de la empresa Alvearnet*



ANEXO 6: *Entrevista realizada al Representante Legal (Trabajador)*



ANEXO 7: *Entrevista a los trabajadores (Técnico 1)*



ANEXO 8: *Entrevista a los trabajadores (Técnico 2)*



ANEXO 9: *Solicitud dirigida a la empresa*

Cascales,24 de febrero del 2024

Tlgo. Juan Fernando Alvear Jurado

GERENTE DE ALVEARNET SERVICIOS

Presente. _

De mi consideración.

Reciba un cordial saludo, deseándole el mejor de los éxitos en sus labores diarias.

Yo, **Ruiz Manobanda Diana Lizbeth,** con con Cédula de Ciudadanía No.**2200390694**; estudiante de la **Universidad Estatal de Bolívar**, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera **Administración de Empresas,** mediante este escrito solicito de la manera más comedida que se me conceda el permiso para realizar el trabajo de integración curricular en su empresa.

Por la atención a la presente quedo de usted muy agradecido.

Atentamente

Srta. Diana Ruiz

Cl: 220039069-4

SOLICITANTE

Recibido
24-02-2024
Alvearnet
RUC:

ANEXO 10: *Carta de aceptación*

Oficio Nro. 24-AL-0071

Cascales, 05 de agosto del 2024

CARTA DE ACEPTACIÓN

Srta. Diana Lizbeth Ruiz Manobanda

ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Por medio de la presente, yo, Juan Fernando Alvear Jurado, en mi calidad de representante legal de ALVEARNET, con RUC 1713360269001, ubicada en las calles Sevilla y Cotopaxi, cantón Cascales, me permito responder a su solicitud, autorizando que realice su Trabajo de Integración Curricular con el tema "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVEARNET, DEL CANTÓN CASCALES, PROVINCIA SUCUMBÍOS, PERÍODO 2024-2028**". Esto implica que tendrá acceso a la información necesaria y pertinente que nuestra empresa pueda proporcionar para la realización de su trabajo.

En ALVEARNET, estamos comprometidos en apoyar iniciativas educativas que promuevan el desarrollo profesional de los estudiantes. Creemos firmemente en la importancia de establecer vínculos sólidos entre el sector empresarial y el académico.

Quedo a su disposición para cualquier consulta adicional que pudiera necesitar.

Atentamente

Tlgo. Fernando Alvear
GERENTE DE ALVEARNET

Alvearnet servicios
RUC: 1713360269001

SERVICIO DE MONTAJES ELECTROMECÁNICOS, REDES ELECTRICAS, TABLEROS ELECTRICOS DE POTENCIA, DE CONTROL, AUTOMATIZACION DE PROCESOS, BANCOS DE CONDESADORES DE ENERGIA REACTIVA, ANALISIS DE MOTORES.

DIRECCIÓN: CALLE SEVILLA Y COTOPAXI, BARRIO COLONIA REAL, CASCALES

TELÉFONO: 0981108578 EMAIL: sopote@alvearnet.com www.alvearnet.com

con CamScanner

ANEXO 11: *Certificado del TURNITIN*

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 11de diciembre del 2024

CERTIFICADO

A petición de la parte interesada:

Que, la estudiante: **DIANA LIZBETH RUIZ MANOBANDA**, presentó su Trabajo de Integración Curricular titulado: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVEARNET, DEL CANTÓN CASCALES, PROVINCIA SUCUMBÍOS, PERÍODO 2024-2028"**, para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **7%** de similitud que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte
DIRECTOR

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

ANEXO 12: *Captura de pantalla del TURNITIN*



Tesis Final. Diana Ruiz Manobanda_pdf

My Files

My Files

Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::3117:414801048

178 Páginas

Fecha de entrega
10 dic 2024, 6:34 p.m. GMT-5

32.018 Palabras

192.341 Caracteres

Fecha de descarga
11 dic 2024, 11:50 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Tesis Final. Diana Ruiz Manobanda_pdf

Tamaño de archivo
4,3 MB

turnitin Página 2 of 185 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trnoid::3117:414801048

7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

5% Fuentes de Internet

0% Publicaciones

5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarla.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise

CI. 020097099-4