



**Universidad
Israel**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020- CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del artículo

Modelo de gestión administrativo para el fortalecimiento organizacional de
Multirepuestos Noboa en la ciudad de Machala

Línea de Investigación:

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Sergio Esteven Noboa Uzho

Tutor/a:

Mg. Ana Lucia Tulcán Pastás

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Mg Ana Lucia Tulcán Pastás** con C.I: **0401371083** en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación titulado: **Modelo de gestión administrativo para el fortalecimiento organizacional de Multirepuestos Noboa en la ciudad de Machala.**

Elaborado por: **Sergio Esteven Noboa Uzho**, de C.I: **1722424932**, estudiante de la Maestría: **En ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 29 de agosto de 2022

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE

Yo, **Sergio Esteven Noboa Uzho** con C.I: **1722424932**, autor/a del trabajo de titulación denominado: **Modelo de gestión administrativo para el fortalecimiento organizacional de Multirepuestos Noboa en la ciudad de Machala**. Previo a la obtención del título de **Magister En Administración de Empresas**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 29 de agosto de 2022

1722424932

Firma

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----|
| APROBACIÓN DEL TUTOR | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE | iii |
| INFORMACIÓN GENERAL | 1 |
| Contextualización del tema | 1 |
| Pregunta Problema | 3 |
| Objetivo general | 3 |
| Objetivos específicos | 3 |
| Vinculación social y Beneficiarios directos:..... | 3 |
| CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO | 5 |
| Contextualización del estado del Arte | 5 |
| La administración de empresas | 7 |
| Modelos Administrativos | 7 |
| Gerencia empresarial | 7 |
| Gestionar empresas. | 7 |
| Principios de la gestión administrativa de Fayol. | 8 |
| Teoría de la organización de la gestión científica de Frederick Taylor. | 9 |
| La gestión administrativa según Mintzberg. | 10 |
| <i>Prácticas para un modelo de gestión.</i> | 13 |
| Proceso investigativo metodológico | 14 |
| Descriptiva. | 14 |
| Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos | 14 |
| Encuesta | 15 |
| Población y Muestra | 15 |
| Análisis de resultados | 16 |
| CAPÍTULO II: PROPUESTA..... | 24 |
| Fundamentos teóricos aplicados | 24 |
| <i>Modelo de gestión administrativa</i> | 24 |
| <i>Planificación</i> | 24 |
| <i>Organización</i> | 25 |
| <i>Dirección</i> | 25 |
| <i>Control</i> | 26 |

| | |
|--|----|
| <i>FODA</i> | 26 |
| <i>ANÁLISIS PESTEL</i> | 27 |
| <i>Estrategia</i> | 28 |
| <i>Actividad</i> | 28 |
| <i>Indicador</i> | 29 |
| Descripción de la propuesta | 30 |
| Estructura <i>general</i> | 30 |
| Explicación del aporte..... | 31 |
| <i>Diagnóstico situacional</i> | 31 |
| <i>FODA Valorado</i> | 31 |
| <i>Estrategias del análisis FODA</i> | 33 |
| <i>Análisis PESTEL</i> | 35 |
| <i>Estrategias y/o técnicas</i> | 37 |
| <i>Misión:</i> | 37 |
| <i>Visión:</i> | 37 |
| <i>Organigrama Estructural:</i> | 38 |
| <i>Logotipo de la Empresa</i> | 38 |
| <i>Objetivos Estratégicos</i> | 39 |
| <i>Políticas organizacionales</i> | 39 |
| <i>Objetivos organizacionales</i> | 40 |
| <i>Principios y valores corporativos</i> | 40 |
| <i>Directrices de desempeño</i> | 41 |
| <i>Manual de funciones de la empresa Multirepuestos Noboa.</i> | 42 |
| Reclutamiento, selección, <i>contratación</i> e inducción..... | 54 |
| Validación de la propuesta | 57 |
| Instrumento para validar | 58 |
| Resultados de la validación..... | 60 |
| Matriz de articulación de la propuesta | 61 |
| RECOMENDACIONES..... | 63 |
| BIBLIOGRAFÍA | 64 |
| ANEXOS..... | 67 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Personal de encuestados..... | 15 |
| Tabla 2 Pregunta sobre sexo del encuestado..... | 16 |
| Tabla 3 Pregunta sobre edad del encuestado..... | 16 |
| Tabla 4 Pregunta sobre el cargo que desempeña..... | 17 |
| Tabla 5 Pregunta sobre el tiempo que labora en la empresa..... | 17 |
| Tabla 6 Pregunta ¿Es adecuada la administración?..... | 18 |
| Tabla 7 Pregunta ¿Conoce la Misión y la Visión de la empresa?..... | 18 |
| Tabla 8 ¿Le gustaría que la empresa realice acciones que fortalezcan sus actividades?..... | 19 |
| Tabla 9 Pregunta ¿Cumple siempre con los objetivos planteados?..... | 19 |
| Tabla 10 Pregunta ¿Cómo es el clima interno de la empresa?..... | 20 |
| Tabla 11 Pregunta ¿Se establecen objetivos e instrucciones claras para su actividad laboral?..... | 20 |
| Tabla 12 Pregunta ¿El administrador busca aportes de los miembros del equipo?..... | 21 |
| Tabla 13 Pregunta Califique el nivel de comunicación interna que existe actualmente..... | 21 |
| Tabla 14 Existe una adecuada organización en la jerarquía de los puestos de trabajo?..... | 22 |
| Tabla 15 Considera indispensable proponer e implementar un modelo administrativo que logre fortalecer cada necesidad que usted ha expresado?..... | 22 |
| Tabla 16 FODA..... | 31 |
| Tabla 17 Matriz Estrategias FODA..... | 33 |
| Tabla 18 Análisis PESTEL..... | 35 |
| Tabla 19 Manual de funciones Gerente..... | 42 |
| Tabla 20 Manual de funciones Ventas..... | 44 |
| Tabla 21 Manual de funciones Contador..... | 46 |
| Tabla 22 Manual de funciones Bodega..... | 48 |
| Tabla 23 Manual de funciones Chofer..... | 50 |
| Tabla 24 Manual de funciones Soporte polifuncional..... | 52 |
| Tabla 25 Anuncio de reclutamiento..... | 54 |
| Tabla 26 Etapas de la inducción..... | 56 |
| Tabla 27 Firmas de Validación..... | 57 |
| Tabla 28 Instrumento de validación..... | 58 |
| Tabla 29 Escala de criterios de validación..... | 59 |
| Tabla 30 Preguntas del instrumento de validación..... | 59 |
| Tabla 31 Resultados de validación..... | 60 |
| Tabla 32 Matriz de articulación de la propuesta..... | 61 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Ubicación de la empresa | 2 |
| Figura 2 Análisis PESTEL | 28 |
| Figura 3 Tipos de Indicadores | 29 |
| Figura 4 Estructura general de la propuesta | 30 |
| Figura 5 Organigrama | 38 |
| Figura 6 Logotipo de la Empresa | 38 |

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Los mercados del sector automotriz a nivel mundial constituyen parte importante del desarrollo social, contribuyen al progreso de logísticas en tierra, complemento de los mercados conformados por diferentes tipos de organizaciones, pues aproximadamente en el año 2021 la producción de vehículos a nivel mundial fue de 80.145.988 y las ventas globales de 82.684.788 unidades. En la actualidad debido a la última pandemia de COVID -19, además de la guerra en Europa se ha generado inconvenientes en la normalidad de este sector tan importante, pero a pesar de eso la demanda no deja de sobresalir. (Massimo Grassi, 2022)

En América del norte, centro y sur la producción de vehículos fue de 15.692.927 en el 2021. Son pocos los países productores: Canadá, USA, México, Argentina, Brasil y Colombia; sin embargo, se han vendido 22.001.152 de automotores en el mismo año. (Abigail Orus, 2022)

Según la Asociación Automotriz (AEADE) durante el 2021 las Empresas dedicadas a la venta de autopartes generaron plazas de trabajo para 33.143 personas. Hasta inicios de agosto del 2022 la importación de vehículos fue de 46.930, se exportaron 87, ventas de livianos 50.548 y camiones comerciales 4842. Durante todo el 2021 vendieron 119.316, representando un incremento del 39% comparándolo con 2020 cuando la pandemia causó el cese y cerró firmas comerciales durante algunos meses. Las principales provincias con mayor demanda son: Pichincha, Guayas, Tungurahua, Azuay, Manabí. El 2021, este importante mercado del país, constituido por 3.745 empresas, contribuyó con USD 1.342 millones en impuestos, registro \$9.260 millones y brindó ocupación a 155.943 trabajadores. Las principales marcas son Chevrolet, Kia, Hyundai, Chery. (AEADE, 2021)

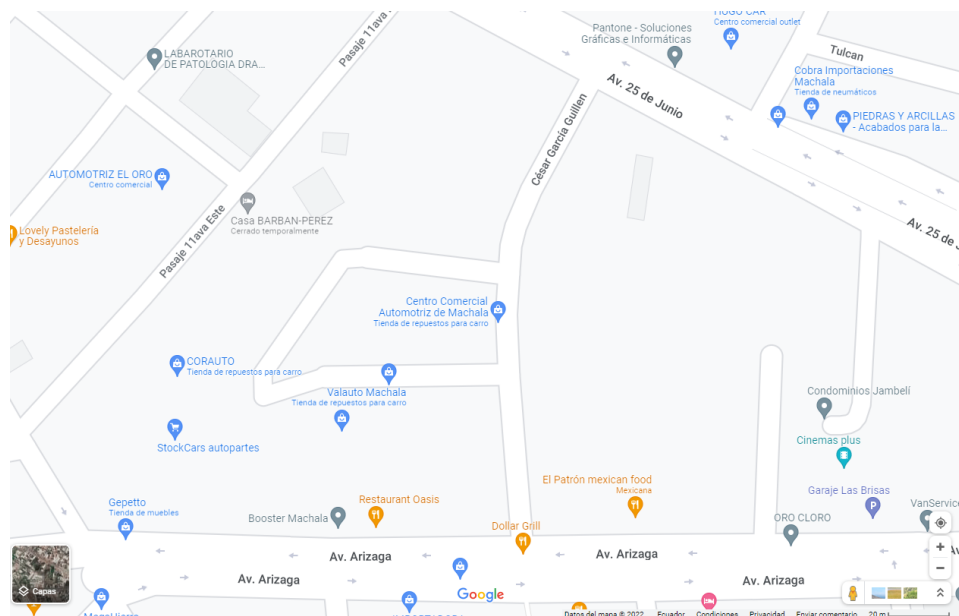
La provincia de El Oro la integran 14 cantones de los cuales los principales son Machala, Santa Rosa, Pasaje, Arenillas, pero esta provincia es escasamente comercial y posee poca competitividad entre empresas relacionadas al ámbito automotriz de toda categoría, es por eso que las pocas empresas que existen están bien posicionadas y la mayoría se encuentran en la ciudad principal, Machala, desde donde se distribuyen y comercializan a los demás cantones la mayor parte de productos y servicios. A nivel nacional durante el 2021 en esta provincia se vendieron 2.901 vehículos nuevos, representando el 2.9 % de las ventas en el Ecuador. En la actualidad hay más de 73.519 vehículos en la provincia Orense (AEADE, 2021)

Según datos de la superintendencia de compañías hasta el 2021 estaban legalmente registradas más de 15 empresas relacionadas a la importación de autopartes y piezas automotrices en la provincia de El Oro, sin contar las más de 100 microempresas que comercializan al por menor repuestos. (SUPERCIAS, 2021)

Multirepuestos Noboa ubicada en la ciudad de Machala, en el centro comercial automotriz, Calle César Guillén, entre Avenida Arizaga y Av. 25 de junio. Es una empresa cuya principal actividad económica es la venta de repuestos, lubricantes y anexos para vehículos livianos a Diésel y gasolina en la ciudad de Machala. Los clientes frecuentes son mecánicas, autoservicios y demás lugares que ofrecen servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, así como dueños, choferes y encargados de automotores livianos.

Figura 1

Ubicación de la empresa



Nota: Imagen obtenida a través de Google Maps

En base a la necesidad de garantizar con mejoras el logro de objetivos y optimizar la aplicación del proceso administrativo el cual representa una problemática principal para las personas, recursos, y demás aspectos importantes, es necesario implementar mejoras en la gestión que fundamenten el fortalecimiento organizacional que sirva como herramienta referencia sobre las actividades a desarrollar

a fin de alcanzar los objetivos de la empresa. Actualmente no existe, no se aplica, la empresa no cuenta con un modelo que provea de guía adecuada para el área administrativa para que se gerencie y se realice una mejor gestión con eficiencia, se necesita generar el crecimiento necesario desde adentro hacia afuera, afrontar nuevos retos generando competitividad para resolver las problemáticas presentes y futuras. Debido a lo expuesto es necesario el modelo administrativo como herramienta generadora de mejoras de estos esfuerzos representados en: ahorro de dinero, generar inversión, reducir riesgos, optimizar los recursos necesarios para necesidades derivadas de la calidad, direccionar negocios, capacitación, asistencia técnica, tecnológica entre otros.

Pregunta Problema

¿De qué manera un modelo administrativo permitirá gestionar de forma eficiente los recursos y operaciones de la Empresa?

Objetivo general

Proponer un modelo administrativo en la empresa Multirepuestos Noboa para la mejora del manejo oportuno, racional, actualizado de las funciones y proceso de administración.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos relativos a la administración según sus modelos más idóneos para empresas.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa, por medio de la utilización de técnicas e instrumentales investigativas.
- Elaborar el modelo administrativo acorde al tamaño y necesidades que se realiza el enfoque del proyecto de acuerdo a la situación en la que se encuentra.
- Validar a través de criterios de profesionales especializados la presente propuesta.

Vinculación social y Beneficiarios directos:

Los beneficiarios inmediatos del actual proyecto será en primer lugar su propietario , la empresa a la cual se le aplica el estudio , pues, la facilidad de aplicar un modelo de administración en su proceso funcional ayudara con el impulso a sus oportunidades de crecimiento interno y externo necesarias; en consecuencia, generará capacidad de optimización, eficiencia, eficacia para el desarrollo, expansión que permite crear una marca sólida y contribuir a la economía local, además del poder de cambiar vidas y crear productos que beneficien tanto a las personas como a las comunidades. Con el modelo de gestión

administrativa, el propietario tendrá una oportunidad para crecer profesionalmente y alcanzar su máximo potencial. Este cambio puede enseñar nuevas habilidades mientras obtiene importantes recompensas como, incrementar ingresos y brindar mejores servicios a los clientes.

Los empleados son parte importante del ámbito de beneficiados por los cambios positivos que dentro de la empresa se presentan, además de sus proveedores, acreedores y todo negocio relacionado a las actividades empresariales. Todo lo anterior permite generar la vinculación social necesaria para servir de ayuda a la sociedad con la generación de fuentes de empleo para el sector, contribuyendo a mejorar calidad del entorno social, ayudando también a dinamizar la economía a nivel de la ciudad, provincia y país.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Contextualización del estado del Arte

Para Gavilanes (2017) en su proyecto de investigación “Modelo de gestión administrativa para la empresa de producción de ropa interior creaciones Leonard”; surge ante el inadecuado manejo de las actividades financieras y administrativas que se realizan a diario, teniendo en cuenta la importancia y relevancia que estos aspectos representan para la empresa. Así, el objetivo es encontrar una solución a la situación actual de la empresa a través del análisis interno y externo utilizando métodos de recolección de datos, por tanto se aplicó como metodología de investigación la observación directa, que se realizó durante 15 días, empleada a sus procesos de producción; por lo tanto, el aporte que nos brinda es conocer el cálculo de la eficiencia, usar materiales y herramientas, métodos aplicados, análisis como sus ideales de modelos considerando cinco símbolos para señalar las operaciones, correcciones, demoras, verificaciones y traslados.

En el proyecto de investigación realizado por Toro (2018), “Modelo de gestión administrativa para obtener ventaja competitiva en la fábrica de producción de peluches Heart”, menciona que como falencia principal ante el problema acontecido es el desconocimiento de la gestión administrativa, que conlleva a la mala toma de decisiones, por tanto la investigación determina la etapa estratégica de desarrollo para mejorar el proceso administrativo, y brindar una mejor dirección a la empresa, ya que el modelo administrativo es un esquema multipropósito de solución al identificar necesidades en las diferentes áreas donde se requiera hacer el trabajo de administración.

Sus métodos de investigación fueron: exploratorio, descriptivo, y deductivo usados comúnmente para analizar áreas administrativas usando la indagación, observación para conseguir diagnóstico empresarial. Este estudio también nos aporta los siguientes contenidos: tipos de modelos, define el modelo de gestión, tipos de modelos de gestión, ventaja competitiva, Toro (2018) concluye que bajo la metodología Kaizen es posible determinar lineamientos de mejora continua, el modelo de gestión detecta inconvenientes que afectan la calidad.

Por otro lado Bermudez (2019) en su investigación “Diseño de un modelo de gestión administrativo estratégico enfocado en las condiciones culturales, sociales y económicas de las microempresas del sector de elaboración de alimentos para consumo humano del Distrito Metropolitano de Quito” El escrito enfatiza la importancia de combinar estos factores: Lo más importante es contar con estrategias y planes de acción conforme, desarrollados, en los procesos de innovación, La relación que existe entre el nivel de

planeación estratégica formal y el nivel de innovación que la empresa pueda alcanzar, y , El impacto que se produce en las utilidades gracias a los procesos de innovación. Las teorías de Taylor, Mintzberg y Fayol, ponen énfasis en las fases de planeamiento, organización, coordinación, control, dirección y ejecución, con variaciones, plantean la totalidad del uso de elementos principales en administración con amplio espectro.

En su diseño de instrumentación de investigación para desarrollar el tipo de estudio toma en cuenta el descriptivo, al considerar que mediante este se describen particularidades y rasgos del entorno o fenómeno estudiado, lo que mantiene la compatibilidad con el tema de investigación. Toma el método deductivo debido a que estudia conclusiones generales para explicaciones particulares, consistiendo en revisar teorías de administración estratégica de aplicación universal y plantea un modelo específico a un sector. Sus herramientas de investigación se guían por encuestas aplicadas a empresarios y entrevistas semi estructuradas dirigidas a microempresarios del sector.

El aporte que nos brinda al proponer iniciativa al proceso de formalización de conocimientos empíricos en conjunto con el uso de las herramientas FODA para desarrollo de estrategias, definir marca, diseño de logo, segmentar clientes, definir posición competitiva, refuerzo de actividades principales, capacitaciones periódicas.

La tesis de (Portilla, 2022) en su estudio "Modelo de Gestión basado en el cuadro de mando integral para la cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso LTDA" de la UISRAEL, indica de fundamental importancia tener una misión, visión empresarial, análisis FODA, sistemas de gestión acordes alineados a la organización mediante cuadros de mando integral, esto se debe a que este segmento de empresas juegan un papel importante no solo en la estabilidad de la economía nacional, sino también en la vida cotidiana de las personas y en la estabilidad social. La investigación tiene enfoque descriptivo y sistemático cuya información puede ser comparada con otras fuentes, se puede conocer la situación actual describiendo actividades; en consecuencia, su enfoque cuantitativo determinó la gestión y el servicio que brinda. Esta investigación concluye en que la aplicación de un cuadro de mando integral en la organización provee de análisis competitivo, estableciendo realidades actuales de la gestión organizativa orientada a cumplir la objetividad establecida.

Esta herramienta de gestión aporta al realizar en todo el proceso previo al análisis, contar con equipos de trabajo, apoyo de la alta dirección accediendo así a la viabilidad o factibilidad para el bienestar de la organización.

La administración de empresas

Es aquella actividad aplicada, o, tecnología, social que busca, planificación, organización, dirigir y controlar recursos empresariales de las organizaciones. Involucra recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, busca mejoras de metodología de trabajo, comunicación y dirección para que las empresas puedan alcanzar sus objetivos, que pueden ser beneficiosos o sociales, según el tipo de empresa de la que se trate. (Deborah, 2015)

Es el o los procesos dentro de las organizaciones cuya responsabilidad es velar por el correcto funcionamiento de las mismas, para ello se vale del orden, dirección, control de su estructura organizativa y las personas que la integran, así como recursos económicos y materiales destinados a las actividades de la empresa. Le corresponde más el mantenimiento y la consecución, desempeño funcional, se centra en la estructura determinando niveles organizacionales. (Managó, 2021)

Modelos Administrativos

Son básicamente guías que las empresas van moldeando, adaptando y generalizando a la necesidad de las mismas, pues no suelen ser rígidas. Esto se incorporan de forma técnica, o procesos, moldes y procedimientos administrativos. Cumplen objetivos comunes de directivos, empleados, y otras entidades, se necesita conocer la naturaleza de la empresa. (Hernandez, 2018)

Gerencia empresarial

Es el o los procesos que precisan ser coordinados, direccionados y controlados de utilidad tanto en recursos económicos, y del capital humano presente en la empresa. Para el manejo de empleados y recursos, se necesita conllevar liderazgo, puntos de vista holístico y capacidad de manejo estratégico, toma de decisiones. (Gerencia Empresarial, 2018)

Gestionar empresas.

Consiste en asumir la responsabilidad de conducir la empresa hacia objetivos concretos, en tiempos específicos. Abarca todas las acciones que están destinadas a lograr objetivos concretos de la empresa en un tiempo determinado. Estas acciones o diligencias suelen ser cuatro: planeación, organización, dirección, control. Todo ellos, para lograr objetivos concretos previamente planteados y con tiempos específicos para cumplirlos, por ejemplo: conseguir una cuota de mercado en un plazo de año, para lograr un crecimiento en los próximos meses. (Thompson, 2012)

Consigue que las acciones sean desarrolladas eficiente y eficazmente a través de otras personas. Es la actividad que se encarga de desarrollar actividades fructuosas en la empresa con el objetivo de generar beneficios a partir del uso eficiente de recursos. Contempla las normas ISO 9000 define como gestión de las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Principios de la gestión administrativa de Fayol.

Es conocido como el padre de la gestión moderna, él describió de forma novedosa el concepto de gestión. Su teoría es generalizada para que se replique su aplicación a todo nivel de gestión y todo departamento. esta teoría es necesaria para los gerentes apliquen como forma o medida de regulación y organización aquellas actividades internas de una organización. (Mendoza & Moreira, 2021).

A continuación, se explican 11 principios de gestión creados por Henri Fayol.

1. División del Trabajo- Fayol creía que la segregación del trabajo en la fuerza laboral entre los trabajadores mejoraría la calidad del producto. Este principio es apropiado tanto para el nivel de trabajo gerencial como técnico (Chancusig & Sánchez, 2019).

2. Autoridad y Responsabilidad- Estos son los dos aspectos clave de la gestión. La autoridad facilita que la gerencia trabaje eficientemente, y la responsabilidad los hace responsables del trabajo realizado bajo su guía o liderazgo (Chancusig & Sánchez, 2019).

3. Disciplina- Todo se puede lograr si realizamos las cosas con disciplina. Es el valor central de todo propósito o cualquier gestión. El buen desempeño y compromiso consentido hacen que el trabajo de gestión sea fácil, productivo y completo. La buena actitud, empeño, sean pilares de la construcción y progreso (Chancusig & Sánchez, 2019).

4. Unidad de Mando- Sostiene que cada persona debe escuchar ordenes de un jefe. Cuando aquello no está definido y el empleado tiene que obedecer a más de un jefe, se crean conflictos de interés y generan mucha confusión (Chancusig & Sánchez, 2019).

5. Unidad de Dirección- Quienquiera que se dedique a la dirección debe enfocarse a un sentido único y unificado de las actividades. Queriendo decir con esto que todas las personas que trabajan deben tener algo que les motive, facilite su esfuerzo y permita lograr metas u objetivos (Chancusig & Sánchez, 2019).

6. Subordinación del Interés Individual- Esto significa que todo trabajo y esfuerzo que las empresas realicen deben ir unidas al interés de una organización y no algún interés personal. Ser subordinado es la

forma de sistema interno dentro del cual la organización establece una cadena de mando (Chancusig & Sánchez, 2019).

7. Remuneración- Es la motivación más importante del trabajador pues se realiza en base a los esfuerzos que provee el trabajador y en algunos casos no solo es monetaria. (Chancusig & Sánchez, 2019).

8. Centralización- En cualquier empresa todas las decisiones o pensamiento directivo que tenga una autoridad de la organización debe ser muy profesional y basarse de manera neutral en todo sentido (Elespuru, 2019).

9. Cadena escalar- Fayol sobre este principio destaca que los escalones de la jerarquía deben ser de arriba hacia abajo. Esto es necesario para que todos los empleados conozcan a su superior inmediato y también deberían poder contactar a cualquiera, si es necesario (Elespuru, 2019).

10. Orden- La productividad también es el resultado del orden que existe o mantiene una empresa, pues de esta manera el trabajo bien definido aporta positivamente para tener una atmósfera de bienestar, cultura laboral favorable en el lugar de trabajo impulsando el arte productivo (Elespuru, 2019).

11. Equidad- La igualdad y el buen trato que se mantiene garantiza que todos los empleados sean tomados en cuenta y con el mismo valor, es responsabilidad de un gerente que ningún empleado sufra discriminación (Elespuru, 2019).

Teoría de la organización de la gestión científica de Frederick Taylor.

Es generalmente considerado como el padre de la teoría de la administración científica. Taylor emprendió investigaciones sobre la gestión de la industria en los Estados Unidos. Él creía que el principio, "la mejor gestión es una verdadera ciencia" es aplicable a todo tipo de actividades humanas. Trató de llevar la precisión de la ciencia al análisis y la medición del trabajo administrativo. Durante la última parte del siglo XIX, el nuevo clima industrialista en Estados Unidos dio lugar al surgimiento de una nueva clase: la clase gerencial (Jiménez y otros, 2018).

Ahora, los estudios de administración comenzaron a preocuparse por el desarrollo de un enfoque a largo plazo más completo e inclusivo para enfrentar múltiples problemas de administración. La dirección científica hizo hincapié en la racionalidad, la previsibilidad, la especialización y la competencia técnica. El desarrollo de una verdadera ciencia, se basaba en cuatro principios básicos de la administración científica

que son 1. el desarrollo de una verdadera ciencia, 2. la selección científica de los trabajadores, 3. La educación científica y el desarrollo de los trabajadores y 4. cooperación íntima y amistosa entre la gerencia y los hombres (González, 2017).

La mayor parte de las críticas contra la gestión científica de Taylor provienen de los marxistas, argumentan que las técnicas utilizadas por la gestión científica son de hecho herramientas de explotación adicional del trabajo por parte de los capitalistas. Otros críticos del concepto de Taylor incluyen sindicatos y trabajadores organizados, gerentes, teóricos de las relaciones humanas y conductistas, consideran que el concepto de Taylor de Gestión Científica no solo es destructivo del sindicalismo sino también del principio de la negociación colectiva. La mayoría argumenta que Taylor estaba más interesado en los aspectos mecánicos del trabajo y menos en la situación laboral total de una organización (González & Farroñan, 2019).

Otra crítica, menciona que la Gerencia Científica busca establecer el reflejo condicionado más rentable para la empresa para producir una automatización de la producción humana, condicionada físicamente y estimulada por un chorro psicológico de prestigio y resorte material de la bonificación. Y esto trajo a la empresa enormes ganancias no solo por la explotación científica de los trabajadores o su trabajo, sino también por un proceso concomitante de la división capitalista del trabajo que resultó en una descualificación que condicionó las facultades físicas y mentales de los seres humanos con el único propósito de obtener ganancias (Ortiz, 2018).

A pesar de puntos de crítica contra la teoría de la administración científica de Taylor, su trabajo sigue siendo importante. Debe ser considerado como un pionero en el estudio de los seres humanos en el trabajo, fue la primera persona en iniciar la búsqueda de un mejor desempeño en el trabajo, también fue el primero en aplicar técnicas cuantitativas al estudio de la gestión industrial. Con el transcurso del tiempo, el enfoque de administración científica de Taylor se convirtió en algo así como un movimiento, teniendo impacto en las prácticas industriales de Alemania, Inglaterra, Francia, Japón, la antigua Unión Soviética y otros países europeos; y los principios de Taylor se incluyeron en el plan de estudios de la educación y formación de ingenieros.

La gestión administrativa según Mintzberg.

Henry Mintzberg propuso que tradicionalmente las organizaciones (con fines de lucro o sin fines de lucro) se pueden dividir en cinco componentes. En la práctica, la estructura organizativa puede diferir del modelo propuesto. Los factores que influyen en la estructura organizativa son las normas de la industria,

el tamaño, la experiencia, la cultura, las fuerzas externas (competencia, inflación, legislación sobre salario mínimo, etc.). Los componentes identificados por Mintzberg son útiles para comprender el flujo de trabajo de las organizaciones (Galán y otros, 2019).

Los 5 componentes definidos por Mintzberg son:

Cumbre estratégica

El vértice estratégico es el nivel más alto de la organización. La gerencia que trabaja en este nivel se conoce como junta directiva (presidente, director general, ejecutivo y directores no ejecutivos). Establecen los objetivos (aumentar las ventas en un 10% en un año) y la dirección estratégica (desarrollos de nuevos productos y mercados) de la organización. Toman importantes decisiones de inversión (adquisiciones) y financiación (emisión de acciones). No están involucrados en las operaciones diarias del negocio. No tratan con clientes y proveedores salvo en casos excepcionales (atención de reclamaciones). Representan la cara de la organización para las partes interesadas externas (persona que tiene interés en la organización como el gobierno). La integridad de la organización se puede juzgar por la integridad de su junta directiva (Almeida, 2022).

Línea intermedia.

Los gerentes de línea media interpretan los objetivos y estrategias de la administración de nivel estratégico en planes y estándares factibles para realizar el trabajo a través de los gerentes operativos. Establecen el presupuesto, reciben informes de los contadores de gestión, supervisan el desempeño y toman medidas correctivas cuando es necesario. A menudo toman decisiones de inversión (compra de un equipo) y financiación (administración de sobregiros y cuentas por pagar comerciales) en la medida de la autoridad otorgada por la administración de nivel estratégico. Sincronizan los trabajos de los departamentos individuales para que todos los departamentos trabajen en una sola dirección hacia el logro de los objetivos organizacionales (Almeida, 2022).

Núcleo operativo.

El gerente operativo, está involucrado en el funcionamiento diario de las organizaciones. Son el personal que realmente logra los objetivos de la organización bajo la guía de los altos directivos. Tratan con partes interesadas externas (clientes y proveedores, etc.). Son responsables de la calidad y eficiencia de los resultados organizacionales. Brindan información importante para decidir direcciones estratégicas

y presupuestos por parte de los gerentes senior, ya que ahora mejoran lo que es practicable debido a su experiencia operativa (Almeida, 2022).

Tecnoestructura.

El trabajo del personal en la tecnoestructura son empleados y gerentes de la misma manera que la cadena de mando se extiende desde el vértice estratégico hasta el núcleo operativo. La diferencia es que no participan en ninguna actividad generadora de ingresos o central (para la cual existe una organización). Solo ayudan a los gerentes en todos los niveles que realizan actividades centrales para ejecutarlas de manera efectiva y eficiente e informan cada vez que se deben tomar medidas correctivas para lograr los objetivos y metas de desempeño (Almeida, 2022).

Personal de apoyo.

El personal de apoyo es de menor importancia para la organización ya que su ausencia no afecta directamente el desempeño de la organización. La organización aún gasta en actividades de apoyo porque proporciona un buen ambiente de trabajo e instalaciones a los empleados principales para evitar el tiempo de inactividad. Departamentos como comedor, limpieza y mantenimiento se encuentran bajo este encabezado. Al igual que la tecnoestructura, lo que se considera actividades de apoyo depende de la industria (Almeida, 2022).

Con base en la importancia de los componentes, mecanismos de coordinación y decisiones de diseño (diseño de toma de decisiones, enlaces laterales, superestructura y posiciones), se establecieron cinco configuraciones estructurales:

Estructura simple: El principal mecanismo de coordinación utilizado aquí es la supervisión directa. El componente clave de la organización en este caso sería el ápice estratégico, y en esta configuración se incorpora la centralización vertical y horizontal.

Burocracia mecánica: el mecanismo de coordinación aquí es la estandarización de los procesos de trabajo. El componente clave de la organización aquí sería la tecnoestructura y se utiliza una descentralización horizontal limitada.

Burocracia profesional: la estandarización de habilidades es el mecanismo de coordinación en esta configuración. El núcleo operativo forma el componente clave y se utiliza tanto la descentralización vertical como la horizontal.

Forma dividida: la estandarización de los productos es el mecanismo de coordinación y el componente clave es la línea media. Se caracteriza por una descentralización vertical limitada.

Adhocracia: El ajuste mutuo es el mecanismo coordinador en esta configuración. El personal de apoyo (en una adhocracia administrativa) o el núcleo operativo (en una adhocracia operativa) constituye el componente clave. En este caso se utiliza la descentralización selectiva.

Prácticas para un modelo de gestión.

La administración eficaz incluye estas estrategias:

Control presupuestario y gestión de cobros

Toda organización en base al desarrollo de su buen funcionamiento exitoso debe tener una estrategia que le permita administrar presupuestos, riesgos (Rodríguez, 2020).

Gestión y control de cambios.

Los desafíos de administrar bajo los efectos del cambio a nivel del equipo o de forma funcional permiten que existan estrategias administrativas de aquellos acontecimientos, evaluar ese cambio, presupuestarlo, implementarlo y garantizar que sea aceptado en los diferentes departamentos de una organización (Rodríguez, 2020).

Delegación.

Se encamina a dar la oportunidad de manejo de recursos a todas las personas que son responsables de cada actividad dentro de la cual tienen experiencia y se ocuparían de forma apropiada para cumplir con esas exigencias con poca o escasa dirección de otras personas (Rodríguez, 2020).

Establecimiento de metas.

Son estrategias de la empresa para que la administración pueda cumplir con sus propuestas sintiendo sus resultados, dentro de estas tenemos planes de acción, definidos, específicos y claros, de acuerdo a esto sus acciones puedan ser medidas, que se logren alcanzar y de mucha importancia. (Rodríguez, 2020).

Desarrollo de liderazgo.

El liderazgo casi siempre se lo debe impulsar desde la empresa, es decir que la empresa debe capacitar a sus personas para crear líderes en el caso de que no existan o forme a los necesarios para que puedan

crear riqueza del empoderamiento cada una de las personas con sus capacidades y talentos (Rodríguez, 2020).

Proceso investigativo metodológico

El enfoque del estudio es de tipo cuantitativo debido a que se centra en hacer notar y reflejar el estado actual interno de la empresa o su problema, debido a que es numerable por que se va a centrar en recopilar datos de encuestas para luego realizar los respectivos análisis y verificación de aquellos resultados (Escamilla, 2021, pág. 2)

Es decir, este tema de investigación tendrá un criterio con una base teórica que pueda aplicarse a una realidad existente, en función del tiempo, de los recursos y de la factibilidad de ejecutarla. Se enmarca en la realidad, ya que se desarrollara una propuesta de solución al problema de modo directo, práctico, en función del tiempo previsto y de los recursos disponibles: además se contará con el respaldo necesario para la solución del problema.

Descriptiva.

La investigación descriptiva se define como un método de investigación que describe las características de la población o fenómeno estudiado. El método de investigación descriptiva se enfoca principalmente en describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin enfocarse en “por qué” ocurre un fenómeno en particular (Mario, 2020, pág. 10)

Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos

Son los procedimientos y actividades que le dan acceso al investigador a obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación. Además, la técnica señala cómo hacer, para lograr un fin o hechos propuestos; tiene un carácter práctico y operativo. Mientras que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso que usa el investigador para aproximarse a los fenómenos y sacar de ellos la información para su investigación. (Arias, 2020)

Esta técnica metodológica aportó los conocimientos necesarios en el proyecto de investigación para encontrar afirmaciones de carácter general que tengan relación con las afirmaciones particulares. Y a su vez se cuenta con una observación directa, manteniendo una relación con hechos y fenómenos que se busca investigar mediante la observación, descripción interpretación, comparación y generalización de los resultados. Lo cual nos permitirá llevar un registro de la situación de las diferentes áreas de la radio aportando información útil para el desarrollo del proyecto.

Encuesta

Es una técnica destinada a tener datos de varias personas a diferencia de la entrevista se utiliza un listado de preguntas escritas que se entrega a las personas con la finalidad las entregue por escrito, este listado se denomina cuestionario.

Esta se aplicó a los colaboradores de la empresa quienes colaboraron con sus respuestas y datos para la sustentación de esta investigación. El diseño del estudio es no experimental ya que los hechos se observan de forma natural y luego se analizan con datos verificables. El método en el que se basa este estudio es inductivo en el sentido de que es necesario generar perspectivas en base a la observación y descripción de datos. Como técnica de investigación se aplicará la encuesta, facilitará la recolección de datos. Se aplicará un cuestionario de aproximadamente 10 preguntas mixtas y se empleará a todo el personal de la empresa con el fin de comprender perspectivas sobre el manejo administrativo.

Población y Muestra

La obtención de la información es In Situ ya que la población de estudio que se considera en la investigación está conformada por todas las áreas, personas de diferentes actividades que laboran para la empresa, por lo tanto, su población es todo el personal de la organización. Actualmente la empresa cuenta con 15 personas a las cuales va dirigida las preguntas de la técnica de encuesta mediante la cual se realizan preguntas de opción múltiple para después proceder a la medición numérica y análisis estadístico de sus resultados.

Tabla 1

Personal de encuestados

| AREAS/ ACTIVIDADES | CANTIDAD DE PERSONAS |
|--------------------|----------------------|
| Administrador | 1 |
| Contador | 2 |
| Vendedor | 8 |
| Chofer repartidor | 1 |
| Bodega | 2 |
| Soporte | 1 |

Nota: En la tabla se indica cuantas personas integran cada puesto de trabajo

Análisis de resultados

Una vez realizada la encuesta al equipo de trabajado de la organización, se tabulan todos los datos e interpretamos mediante gráficos y cuadros, analizando también cada pregunta, cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 2

Pregunta sobre sexo del encuestado

| ALTERNATIVA | Sexo del Encuestado | |
|--------------|---------------------|---------------|
| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Masculino | 12 | 80,0% |
| Femenino | 3 | 20,0% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: Se diferencia la cantidad de hombres y mujeres que conforman la empresa

Interpretación

El mayor número de puestos de trabajo en la empresa lo incorporan los hombres y tan solo en una minoría son mujeres.

Tabla 3

Pregunta sobre edad del encuestado

| | Edad | |
|--------------|------------|---------------|
| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| 18 a 25 | 4 | 26,7% |
| 25 a 30 | 4 | 26,7% |
| Mayor a 30 | 7 | 46,7% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: Se clasifica a los trabajadores por grupos de edades

Interpretación

Aproximadamente la mitad de los trabajadores superan los 30 años, por lo tanto, la mitad de fuerza de trabajo se basa a la experiencia laboral y la otra mitad se conforma por personal en entrenamiento.

Tabla 4*Pregunta sobre el cargo que desempeña*

1. Cargo que desempeña:

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Administrador | 2 | 13,3% |
| Contador | 0 | 0,0% |
| Vendedor | 6 | 40,0% |
| Soporte y ayuda | 2 | 13,3% |
| Logística | 2 | 13,3% |
| otros | 3 | 20,0% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: Representa el peso de cada lugar de trabajo por la cantidad de personas que lo integran

Interpretación

El área en la que hay mayor participación de trabajadores es el de ventas, debido al entorno en que se desenvuelve la empresa, y a través de una observación, se evidencia que las personas más antiguas en ocasiones ayudan a las que menos tiempo tienen dentro de la organización.

Tabla 5*Pregunta sobre el tiempo que labora en la empresa*

2. Tiempo que labora en la empresa:

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|-------------------|-------------------|
| 1 A 6 Meses | 7 | 46,7% |
| 6 A 12 Meses | 2 | 13,3% |
| 1 A 3 AÑOS | 1 | 6,7% |
| Mayor a 3 AÑOS | 5 | 33,3% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: La tabla indica cuales los grupos más antiguos por edades.

Interpretación

Como se mencionó anteriormente, la fuerza de trabajo se basa en la experiencia, debido a que casi todos los empleados cuentan con más de un año formando parte del equipo de trabajo.

Tabla 6

Pregunta ¿Es adecuada la administración?

| | 3. ¿Es adecuada la administración actual? | |
|--------------|---|-------------------|
| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Si | 2 | 13.3% |
| No | 13 | 86.7% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: Perspectivas y opiniones de la administración actual

Interpretación

El mayor porcentaje de personas encuestadas opina que la actual forma de administración genera inconvenientes, significa que esto repercute negativamente en el ámbito de desempeño de todas actividades y funciones.

Tabla 7

Pregunta ¿Conoce la Misión y la Visión de la empresa?

| | 4. ¿Conoce la misión y la visión de la empresa? | |
|--------------|---|-------------------|
| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Si | 0 | 0,0% |
| No | 15 | 100,0% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: direccionamiento de la empresa representado en porcentajes

Interpretación

Es necesario realizar una declaración de la misión y la visión de la empresa, pues ninguno de los trabajadores conoce el propósito ni hacia donde se proyecta la organización, ellos no saben y no conocen porque no existe ni visión, ni misión.

Tabla 8

¿Le gustaría que la empresa realice acciones que fortalezcan sus actividades?

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Si | 15 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: Perspectiva de la acción administrativa en cuanto al beneficio de fortalecer internamente a la empresa

Interpretación

El total de encuestados afirma que sí. Todos coinciden en que necesitan mejorar y para ello siempre que la empresa realice cambios favorables y positivos existe la predisposición de que todos colaboren para ello.

Tabla 9

Pregunta ¿Cumple siempre con los objetivos planteados?

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 26,7% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Rara Vez | 11 | 73,3% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: nivel de aprobación de los objetivos

Interpretación

Casi todos concuerdan al decir que rara vez se cumplen los objetivos que se trazan, mientras que un menor porcentaje de empleados afirma que nunca se logra cumplir con los objetivos pensados. Mientras

mejor se cumplan los objetivos en cualquier tipo de área o actividad de cada persona mejor se tendrá la capacidad de generar calidad, es necesario llegar al máximo valor para el crecimiento interno.

Tabla 10

Pregunta ¿Cómo es el clima interno de la empresa?

| 7. ¿Cómo es el clima interno de la empresa? | | |
|---|-------------------|-------------------|
| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Adecuado | 3 | 20,0% |
| Desagradable | 0 | 0,0% |
| Aceptable | 1 | 6.7% |
| Deficiente | 11 | 73.3% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: Representación de las personas a las que les incomoda laborar en la empresa en las actuales condiciones.

Interpretación

Del total de encuestados, la mayor parte de opinión afirma que trabajar en la empresa se siente incomodidad en su ámbito laboral pues no siempre obtienen resultados como les gustaría y eso perjudica sus funciones y responsabilidades, transformando el ambiente interno en algo no adecuado para el normal desempeño de sus funciones.

Tabla 11

Pregunta ¿Se establecen objetivos e instrucciones claras para su actividad laboral?

| 8. ¿Se Establecen objetivos e instrucciones claras para su actividad laboral? | | |
|---|-------------------|-------------------|
| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Siempre | 0 | 0% |
| Rara Vez | 7 | 46.7% |
| Frecuentemente | 3 | 20.0% |
| Nunca | 5 | 33.3% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: calidad de las instrucciones que los trabajadores siguen dentro de sus trabajos

Interpretación

La mayoría de los trabajadores sostienen que existen objetivos e instrucciones de forma insuficiente, no es la forma apropiada como les gustaría que se establezcan para poder cumplir con esos objetivos por medio de instrucciones claras.

Tabla 12

Pregunta ¿El administrador busca aportes de los miembros del equipo?

| 9. ¿El administrador busca aportes de los miembros del equipo? | | |
|--|------------|---------------|
| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Siempre | 2 | 13.3% |
| Rara Vez | 3 | 20,0% |
| Frecuentemente | 9 | 60% |
| Nunca | 1 | 6,7% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: cómo se siente el trabajo en equipo desde los mandos gerenciales hacia los demás.

Interpretación

La gran cantidad del personal detalla que siempre su busca mejorar tomándoles en cuenta para ello, sin embargo, ante la falta de formalidades, guías adecuadas, y mientras no se establezcan mecanismos para que cualquier aporte sea bien ejecutado no se puede palpar cambios sostenibles.

Tabla 13

Pregunta Califique el nivel de comunicación interna que existe actualmente

| 10. Califique el nivel de comunicación interna que existe actualmente | | |
|---|------------|---------------|
| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
| Alto nivel | 1 | 6.7% |
| Nivel Medio | 6 | 40% |
| Bajo nivel | 8 | 53.3% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: Expresión del nivel de comunicación interna

Interpretación

Actualmente existe un nivel de comunicación interna cuya tendencia es mayormente negativa, pues involucra en su mayor puntuación un bajo nivel y en su mejor calificación obtiene niveles medios, es decir es insuficiente ante las necesidades importantes que se deben considerar para sus cambios internos.

Tabla 14

Existe una adecuada organización en la jerarquía de los puestos de trabajo?

11. ¿Existe una adecuada organización en la jerarquía de los puestos de trabajo?

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Si | 5 | 33.3% |
| No | 10 | 66.7% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: Muestra el porcentaje de personas que no se identifican jerárquicamente

Interpretación

La mayor parte de personas entiende su función, interpreta la jerarquía dentro de cada área, pero considera que no existe una adecuada organización en ese sentido por lo que considera necesario que se establezca una estructura que permita identificar los puestos de trabajo de forma permanente.

Tabla 15

Considera indispensable proponer e implementar un modelo administrativo que logre fortalecer cada necesidad que usted ha expresado?

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Si | 15 | 100,0% |
| No | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 15 | 100,0% |

Nota: aquí la tabla nos indica la cantidad de personas que consideran adecuado mejorar la situación interna.

Interpretación

En esta pregunta todos responden forma unánime y consideran indispensable que se tomen en cuenta todas sus necesidades para que el administrador proponga e implemente mejoras en la empresa para lograr fortalecerla. Cuando se trata de mejorar e instalar mecanismos que ayuden a todas las personas que laboran dentro de la empresa todos coinciden en el apoyo a la propuesta.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

Fundamentos teóricos aplicados

Modelo de gestión administrativa

Es un sistema de acciones aplicadas para adaptarse a un empresa y su situación para por medio de procesos administrativos de : Planificación, Organización, dirección, control puedan interactuar entre sí , pues estos sistemas son interdependientes dentro de los cuales todos deben estar vinculados para poner en marcha nuevas acciones relacionadas a contribuir, a contrarrestar las problemáticas de la organización, tomando muy en cuenta la búsqueda de resultados favorables, diseñando soluciones específicas para permitir cumplir objetivos, acciones orientadas al logro , cumplimiento , entre otras, de acuerdo al optimo funcionamiento de sus procesos administrativos.

La importancia del modelo de gestión radica en la calidad de la herramienta para generar, definir, alcanzar sus metas, así como evaluar con propósitos adecuados, los usos racionales de los recursos disponibles al generar cambios analizando el estado en el que se encuentra una empresa y de acuerdo con hechos que se presentan formar como base las mejoras con las cuales contribuye a la adecuada gestión. Es relevante pues se describen, implementan, se orienta sobre cómo se debe realizar un trabajo, la finalidad, manejo de recursos de todo tipo y la adaptación a los cambios es también el resultado de un modelo de gestión implantado dentro de una institución para la ejecución de los procesos planteados por gerencia.

Planificación

La planificación empresarial es un proceso que implica crear una misión u objetivo para una empresa y definir las estrategias que se utilizarán para lograr ese objetivo o misión. El proceso puede ser muy amplio, cubriendo todos los aspectos de las operaciones, o puede enfocarse en funciones específicas dentro de la estructura corporativa general. A menudo implica el uso de recursos dentro de la empresa, así como la contratación de consultores para ayudar a diseñar e implementar el plan (López Carvajal & Pino, 2017).

Los beneficios identificados por este principio básico están destinados a proporcionar información y estructura para la toma de decisiones, así como proporcionar un vínculo entre las metas a corto y largo plazo, vincular actividades específicas. Esto se puede lograr con metas, identificando las limitaciones de recursos y necesidades del cliente, definiendo restricciones de recursos, obligaciones y beneficios

esperados; También ayuda a probar las ideas en papel antes de ponerlas en práctica y genera confianza para seguir adelante y aprovechar las oportunidades mientras se mantiene el negocio enfocado, lo que ayuda a comprender mejor la futura relación entre la empresa y la familia.

Organización

Toda compañía para que funcione de manera eficiente debe tener una correcta organización, un organigrama que refleje el orden jerárquico y funciones productivas que le permitan alcanzar sus resultados (Torres et al., 2018). La organización en tal caso se constituye por medio de las designaciones:

Estructura organizacional

La estructura organizacional se debe por el orden jerárquico que se establece para el funcionamiento de las actividades y funciones a realizar que permite el flujo de información, este dependiendo la actividad y lo fines que la empresa tenga se puede estipular en forma vertical o horizontal, en medida la estructura organizacional evita la confusión del desarrollo de actividades y delimita las responsabilidades en cada uno de los procesos u departamentos que permiten el correcto desarrollo o funcionalidad de la actividad principal de la empresa.

Dirección

Está conformada por la orientación directiva cuya función es orientar en la ejecución de los planes, programas que conducen a cumplir con la misión de la organización. Estos logros en el cumplimiento de los objetivos se basan en la motivación, comunicación, autoridad, desarrollo del trabajo, enriquecimiento del puesto de trabajo, promoción y toma de decisiones. La dirección es un arte debido a la manera de como el directivo cumple su misión con sus facultades personales, creatividad, innovación, forma proactiva de todas sus decisiones cuyo esfuerzo se basa en el beneficio común induciendo a sus subordinados a que contribuyan con efectividad y eficiencia.

Las principales actividades y principios de la función directiva son:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Cambio
- Manejo del estrés

- Gestión del talento humano
- Resolución y manejo de conflictos

Control

Es el proceso de la administración el cual se encuentra muy presente en todas las fases de la administración en sus respectivos procesos, se vincula a ellos para dar paso al cumplimiento de todos los objetivos que se establecen y proponen en cada aspecto del sistema administrativo. El control es el que fiscaliza la correcta forma de implementación de la planeación o planificación, recursos, clima laboral adecuado, todo esto permite que garantice que las actividades proyectadas se ajusten a las necesidades reales.

Los fundamentales principios a los cuales se basa el control son:

- Corregir fallas o errores
Mediante la aplicación de medidas correctivas que permitan mitigar aquellas fallas identificadas.
- Prevenir fallas o errores
Permite mitigar o eliminar fallas que en el futuro puedan presentarse, todo esto mediante el conocimiento previo o experiencia.

FODA

Permite saber la situación de una empresa en forma de diagnóstico , el cual nos permite mostrar en forma de matriz llamada FODA un esquema con su contexto respectivo cuya finalidad es la identificación falencias o amenazas así como las fortalezas y oportunidades que tiene para elaborar planes, objetivos a los cuales se direccionará la funcionalidad de la empresa de tal manera que se obtenga un bosquejo de los resultados que se esperan, permitieron la viabilidad en la toma de decisiones para el desarrollo de la empresa (Huilcapi & Gallegos, 2020).

El diagnóstico situacional está compuesto de un análisis interno, análisis externo debido a que se debe realizar la presentación del estado o realidad de la empresa para establecer las directrices y estrategias a implementar dentro de esta para un mejor desarrollo.

En este contexto el análisis interno de las empresas consiste en un estudio o análisis de todos los diferentes factores o elementos que existen en la empresa con la finalidad de conocer aquellas fortalezas y debilidades. El objetivo de este análisis es identificar puntos fuertes y los débiles mediante los cuales se puedan llevar a cabo estrategias de mejora administrativa. El análisis externo por su parte es aquel que permite determinar e identificar todos los diferentes factores ajenos a la empresa que pueden afectar aquellos logros que se han propuesto.

El diagnóstico interno de la empresa debe considerar la identidad de la empresa donde contiene sus características básicas, puntos fuertes y débiles, elaboración del perfil estratégico de la empresa, análisis comparativo de los puntos fuertes y débiles con relación a la competencia, límites del perfil que muestra la estrategia.

Con relación, al análisis FODA se identifica como aquella herramienta que provee insumos necesarios para planeación estratégica, brinda información para realizar las acciones correctivas pertinentes para la generación de proyecciones o mejoras que ayuden a estrategias a compaginar entre el ambiente externo (oportunidades y amenazas) y aquellas capacidades internas (fortalezas y debilidades) (Ponce, 2016).

De tal modo que se permita crear estrategias que, por medio de las fortalezas, prevengan los efectos de las debilidades, así como aprovechar oportunidades para evitar amenazas. Dentro de los objetivos de este análisis esta conocer la situación real de la empresa, visualizar diferentes tipos de panoramas diferentes junto a la determinación de políticas que resten las debilidades y aumenten las oportunidades.

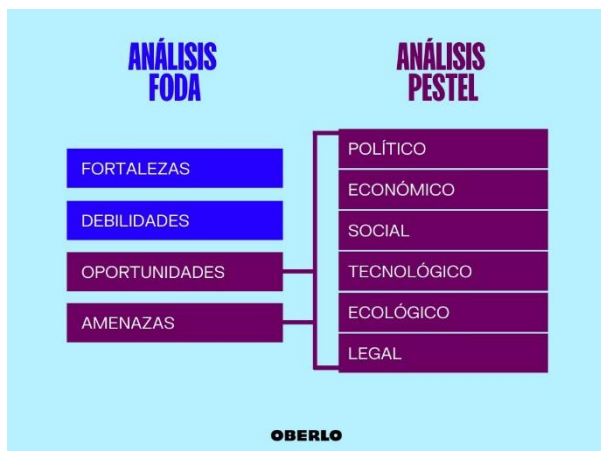
ANALISIS PESTEL

Es una herramienta de planeación estratégica con la cual se pueden analizar aquellos factores referidos única y exclusivamente a los ámbitos macroeconómicos externos, sirve primeramente para saber y entender el ambiente donde la empresa opera; así como también suministra información que permite a la empresa predecir circunstancias y situaciones futuras. Es decir que este análisis no toma en cuenta a la competencia, proveedores, alianzas estratégicas, cadenas de distribución o los tipos de clientes de la empresa.

Esta forma de análisis involucra seis factores de los cuales nace su nombre

Figura 2

Análisis PESTEL



Nota: imagen sobre la relación del análisis PESTEL con las oportunidades y amenazas.

Estrategia

Son los procesos mediante los cuales se propone un método para controlar y mejorar el crecimiento de la empresa. Facilita el crecimiento de las empresas al establecer objetivos comunes, luego establecer objetivos más pequeños y enfocarse en los departamentos o personas con autoridad. En el ámbito empresarial las estrategias a considerar se desarrollan conforme los siguientes enfoques: Estrategia competitiva y la estrategia funcional.

Actividad

Específicamente es todo lo que las empresas realizan para poder lograr cumplir con sus objetivos, entre las actividades más importantes de una empresa están: mercadotecnia, ventas, operaciones o producción, finanzas, contabilidad, recursos humanos, legalidad, todo esto influye positiva o negativamente al desarrollarlas con o sin efectividad dentro del ámbito administrativo, además de estar coordinadas y poseer balance entre las etapas administrativas, la adecuada realización de dichas actividades representan el éxito consecutivo de la organización.

Indicador

Las métricas interempresariales se refieren a los medios o herramientas que utiliza una empresa para medir o determinar si se está desempeñando bien en lo que respecta al logro de sus objetivos estratégicos. Caso por caso, podemos encontrar distintos tipos de indicadores que miden los distintos factores que influyen en la consecución de los objetivos (Roncacio, 2022). En tales casos los indicadores varían de acuerdo con el objeto sobre el cual se pretende evaluar en este aspecto se pueden establecer los siguientes de forma generalizada:

Figura 3

Tipos de Indicadores

| TIEMPO Mide la rapidez con la que se realiza un hecho | GESTIÓN Miden la eficacia con la que se lleva a cabo un proceso | MEDICIÓN son aquellos que, sobre todo, hacen referencia a la calidad del servicio prestado |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de entrega • sdesarrollo de las entregas • plazo estimado de preparacion de la demanda • estado y demora de transporte | <ul style="list-style-type: none"> • Número de pedidos completados con éxito. • estado de los procesos terminados • regeneracion de stock • Costo de opertividad de mantenimiento de los inventarios | <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura entre oferta y demanda • Valoración de las ventas • Satisfacción del cliente (CSAT) • Nivel de competitividad |

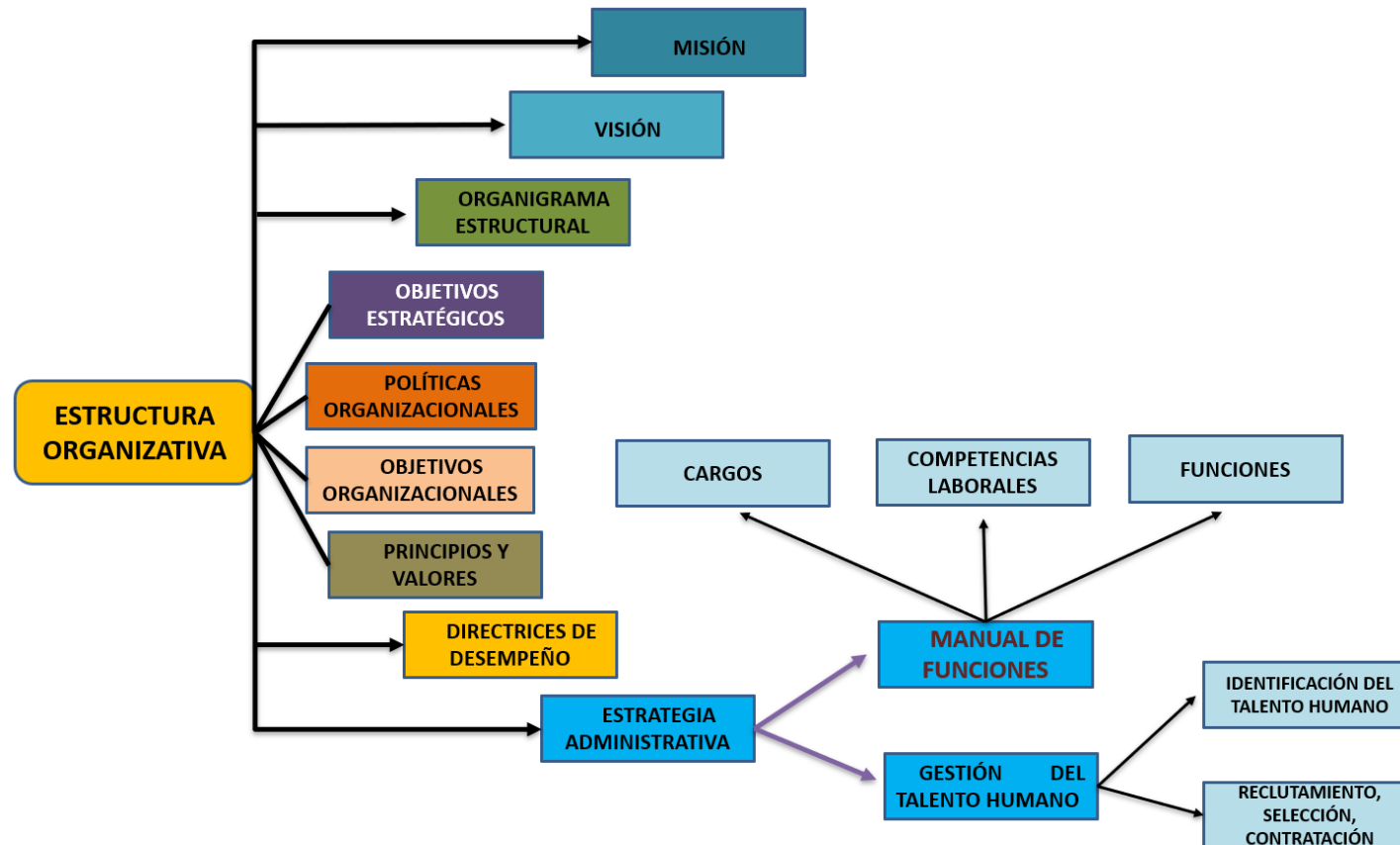
Nota: Factores que influyen y dan forma a los tipos de indicadores

Descripción de la propuesta

Estructura general

Figura 4

Estructura general de la propuesta



Nota: Contenidos que conforman la propuesta

Explicación del aporte

El modelo de gestión administrativa servirá para conocer los principios de la administración y sus elementos para de esa manera saber aplicarlos dentro de cada actividad a desarrollar o que nos hace falta mejorar para cumplir con los objetivos del proyecto , nos permite crear los mecanismos para complementar a la empresa desde la creación de la misión, visión, análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para establecer internamente componentes que nos permitan entender mediante el uso adecuado de una estructura organizativa el fortalecimiento de las funciones que cada parte de la estructura aporta de manera importante para cumplir objetivos al conseguir resultados agradables.

Diagnóstico situacional

Al realizar un diagnóstico situacional FODA como eje principal de una propuesta de fortalecimiento, se ayuda a reconocer los elementos internos y externos que afectan de una forma positiva o negativa a la empresa, también ayuda a determinar cómo aquellos elementos pueden apoyar el avance o posterga el cumplimiento de metas fijadas por la empresa.

FODA Valorado

Tabla 16

FODA

| Análisis F.O.D.A. | | | |
|--------------------------|-------------|--------------------------------------|--|
| Pueden generar PROBLEMAS | | Pueden generar VENTAJAS COMPETITIVAS | |
| D | Debilidades | F | Fortalezas |
| INTERNAS | 1 | 1 | Matriz y sucursal establecida |
| | 2 | 2 | Local propio |
| | 3 | 3 | Posee líneas exclusivas y económicas de repuestos. |
| | | | |

| | | | | |
|----------------|---|--|---|---|
| ENTORNO | 4 | Falta de modelo de gestión | 4 | Amplias áreas de almacenamiento y estacionamiento. |
| | A | Amenazas | O | Oportunidades |
| | 1 | Competencia desleal Disminución del poder adquisitivo de clientes | 1 | Alta demanda de productos automotrices Mejoras e innovación de la calidad de productos |
| | 2 | Aranceles, impuestos y barreras comerciales | 2 | Crecimiento de Importadores de autopartes |
| | 3 | Perdida de proveedores | 3 | |
| | 4 | | 4 | Oferta constante de Créditos del sistema financiero |
| | 5 | Perdidas de clientes Aumento descontrolado de la delincuencia | 5 | Crecimiento de la industria automotriz |
| 6 | | 6 | | |

Nota: Contenido de aspectos positivos y negativos de la empresa

Estrategias del análisis FODA

Tabla 17

Matriz Estrategias FODA

MATRIZ FODA

| Matriz Dofa/FODA: Planificación estratégica | Fortalezas (F) - F1. Matriz y sucursal establecida - F2. local propio - F3. Posee líneas exclusivas y económicas de repuestos. - F4. Capacidad de conseguir restamos favorables - F5. Experiencia y conocimiento del sector | Debilidades (D) - D1. Estructura organizacional no definida - D2. falta de cultura organizacional, responsabilidades y definición de tareas, capacitación. - D3. Falta de creación de Campañas comerciales, planes para la difusión externa - D4. Salarios Bajos - D5. Capacitación deficiente |
|---|---|--|
| Oportunidades (O) - O1. Alta demanda de productos automotrices - O2. Mejoras e innovación de la calidad de productos - O3. Crecimiento de importadores de autopartes - O4. Escaso control local de instituciones públicas a comercios. | Estrategia FO: (OFENSIVAS) 1. (F1, O1) Mantener fluido y constante abastecimiento 2. (F2, O2) Mantener la línea de la calidad sobre el precio 3. (F3, O3) Abrir compras a nuevos proveedores para encontrar muchos más beneficios en precios. 4. (F5, O4) Factibilidad de proyecciones de negocios, sucursales, alianzas comerciales, complementación de servicios automotrices. | Estrategia DO: (REORIENTACION) 1. (D1, O1) Fortalecer la fuerza de ventas con mejor organización interna 2. (D1, O2) Mantener información importante, fluida comunicación sobre novedades en líneas y productos 3. (D3, O3) Solicitar a las marcas de proveedores: cursos, constante asesoría y capacitación a nuestros empleados. 4. (D3,D4, O1) Impulsar ventas , creación de marca por medio de casas abiertas, invitaciones de compras. |

| (A) Amenazas | Estrategia FA: (DEFENSIVAS) | Estrategia DA: (SUPERVIVENCIA) |
|---|---|---|
| <p>- A1. Competencia desleal</p> <p>- A2. Disminución del poder adquisitivo de clientes</p> <p>- A3. Incremento de aranceles, impuestos, costos de transporte</p> | <p>1. (F3, A1) Mantener informado al cliente sobre nuestras marcas, precios, diferenciación con la competencia para generar valor en el mercado.</p> <p>2. (F2, A2) Brindar alternativas de compra que se apeguen a la realidad de cada cliente siempre conservando la calidad de la venta</p> <p>3. (F1, A3) reducir al máximo los costes del producto al consumidor final para contribuir a la conservación, preferencia y facilidad de decisión de compra.</p> | <p>1. (D2, A1) Moldear a la fuerza de venta para la competitividad interna y externa siempre con trato humanizado o empatía al cliente</p> <p>2. (D3, A3) Crear oferta de planes, combos y Campañas promocionales dirigidas a clientes de escasos recursos.</p> <p>3. (D3, A1,2,3) Tomar en cuenta todos los cambios referentes a aranceles, impuestos que afecten a la normal funcionalidad de todas las actividades comerciales para evitar afectación en la toma de decisiones de cada acción.</p> |

Nota: Desarrollo de estrategias en base a la combinación de los aspectos positivos y negativos de la empresa

Análisis PESTEL

Tabla 18

Análisis PESTEL

Análisis PESTEL

| Factor | Detalle | Plazo/ Duración | Impacto | TOTAL | Indicador | OPORTUNIDAD | AMENAZA |
|----------|------------------|---|--------------------------------|-------|-----------|-------------|---------|
| | | Largo plazo/1 año = 3 puntos Mediano plazo/ 6 meses = 2 puntos Corto plazo/ 1 mes = 1 punto | Alto =3 Medio= 2 Bajo =1 | | | | |
| P | Político | ESTABILIDAD ECONÓMICA | 3 | 3 | 9 | Positivo | X |
| | | INFORMALIDAD | 3 | 2 | 6 | Indiferente | X |
| | | CORRUPCIÓN | 3 | 2 | 6 | Negativo | X |
| | | FALTAS DE POLÍTICA DE INVERSIÓN | 1 | 1 | 1 | Negativo | X |
| E | Económico | RIESGOS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ | 2 | 1 | 2 | Negativo | X |
| | | BAJA DE TASAS DE INTERÉS BANCARIO | 2 | 3 | 6 | Positivo | X |
| | | BAJA DEL PIB | 3 | 2 | 6 | Indiferente | X |
| | | INCREMENTO DEL DESEMPLEO | 1 | 2 | 2 | Negativo | X |
| S | Social | INCREMENTO DEL SECTOR AUTOMOTRIZ | 3 | 3 | 9 | Positivo | X |

| | | | | | | | |
|----------|--------------------|---|---|---|---|-------------|---|
| | | INMIGRACIÓN EXTRANJERA | 2 | 1 | 2 | Indiferente | X |
| | | INCREMENTO DE LA POBREZA | 2 | 2 | 4 | Negativo | X |
| | | CAMBIOS DE LA CALIDAD Y MEJORA DE ESTILO DE VIDA | 2 | 3 | 6 | Positivo | X |
| T | Tecnológico | INCREMENTO DE COMPRAS POR INTERNET | 3 | 2 | 6 | Positivo | X |
| | | DESARROLLO DEL SECTOR INFORMÁTICO | 1 | 3 | 3 | Positivo | X |
| | | TRANSACCIONES COMERCIALES VÍA INTERNET | 1 | 3 | 3 | Positivo | X |
| | | MANEJO OPORTUNO DE INFORMACIÓN GLOBALIZADA | 2 | 2 | 4 | Indiferente | X |
| E | Ambiental | DESASTRES NATURALES | 1 | 1 | 1 | Negativo | X |
| | | PANDEMIAS Y ENFERMEDADES DE EPIDEMIAS | 2 | 1 | 2 | Negativo | X |
| | | REDUCCIÓN DE CONSUMO DE PAPEL | 1 | 1 | 1 | Indiferente | X |
| | | INCREMENTO EN LA IMPORTANCIA DEL RECICLAJE | 2 | 2 | 4 | Positivo | X |
| L | Legal | REGULACIÓN DE DELITOS INFORMÁTICOS Y VIRTUALES | 3 | 2 | 6 | Positivo | X |
| | | INCREMENTO DE LEYES QUE LIMITEN EL MERCADO AUTOMOTRIZ | 2 | 2 | 4 | Indiferente | X |
| | | LEGISLACIÓN LABORAL | 2 | 1 | 2 | Indiferente | X |
| | | LEGISLACIÓN COMERCIAL NO ACTUALIZADA AL MERCADO | 2 | 1 | 2 | Negativo | X |

Nota: Valoración de los aspectos externos de la empresa

Estrategias y/o técnicas

Al diseñar un modelo de gestión administrativa para fortalecer a la empresa Multirepuestos Noboa en la ciudad de Machala se está mejorando el funcionamiento, y control de la empresa, ya que la carencia de estas herramientas ha generado que las funciones administrativas se releguen a distintos actores lo cual ha ocasionado riesgos operativos, disminución de calidad del servicio comercial al cual la empresa está enmarcada, conllevando todo ello a la pérdida económica por la disminución de ingresos, ya que existen toma de decisiones erróneas las cuales son causadas por el desconocimiento y responsabilidades, sin objetivos, reglamentos internos, jerarquías, funciones específicas a cada miembro que labora en la empresa.

Existiendo también una escasa comunicación de la administración con los empleados, viceversa o la comunicación entre empleados y correcta gestión administrativa, ya que esta es sustituida esporádicamente dejando en el aire estas competencias sin respaldo alguno es por ello que se realizara la propuesta el diseño de Modelo de gestión administrativa para el fortalecimiento organizacional para mejorar la toma de decisiones cuando sucedan cambios inesperados en la gerencia de la empresa que actualmente carece de estas directrices para un correcto manejo y toma de decisiones de la dirección administrativa, esto mejorara los ingresos económicos y las relaciones públicas, es así que el objetivo de este trabajo es aplicar en la Institución proporcionando herramientas necesarias para una adecuada administración, adicionalmente todo sus colaboradores tengan el conocimiento de sus funciones agilizando sus actividades.

Misión:

Somos una empresa comercializadora de repuestos automotrices, aceites, lubricantes y afines, líder en la localidad, promotor permanente para el mejoramiento continuo de los productos y servicios que satisfagan las expectativas de los clientes; constante generador de oportunidades de negocio, potenciador de las capacidades de los colaboradores basados en el orden y respeto organizacional.

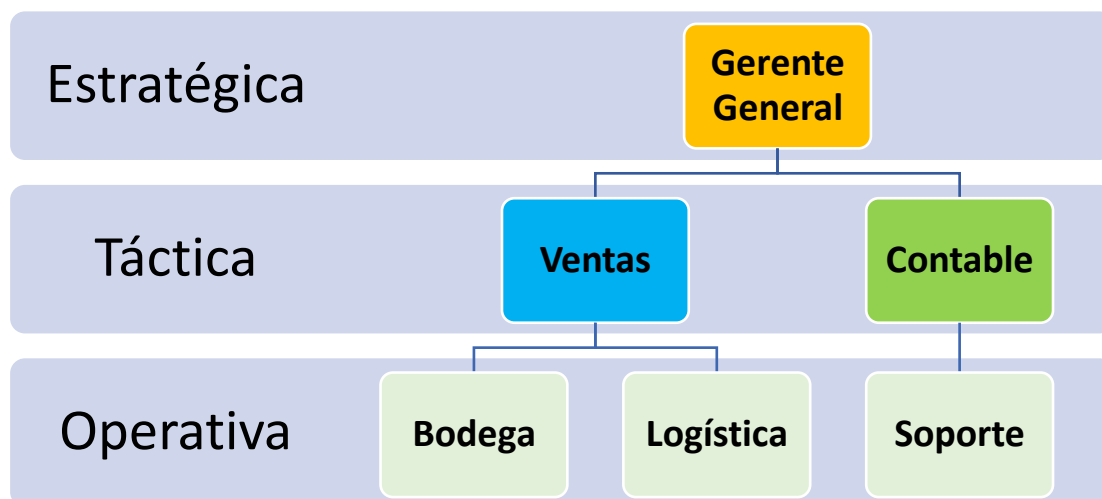
Visión:

Formar el grupo económico líder en comercialización y servicios automotrices, con tecnología de punta, atención personalizada, enmarcándose en una red de calidad total, con una organización participativa basada en gente excelente y apoyada en procesos ágiles y flexibles, con lineamientos claros y conocidos, en un ambiente de trabajo confortable dentro de un entorno abierto y competitivo.

Organigrama Estructural:

Figura 5

Organigrama



Nota: Representación grafica de las áreas que conforman la empresa

Logotipo de la Empresa

Figura 6

Logotipo de la Empresa



Nota: Representación de la marca de la empresa

Objetivos Estratégicos

- Lograr que la empresa incremente su presencia y participación en el mercado local en un mínimo del 10% el siguiente año.
- Mejorar el volumen de ventas con relación al año anterior en un 20%
- Proveer de repuestos en las principales marcas, partes de vehículos más comercializadas y demandadas por los clientes.
- Mantener y gestionar relaciones públicas que permitan ampliar nuestros alcances comerciales con empresas privadas, personas naturales, instituciones públicas.
- Mantener alianzas comerciales estratégicas con almacenes aliados a los cuales acudir en casos de necesitar intercambio, prestamos de repuestos o apoyo logístico.
- Mejorar la capacidad de respuesta de los talentos humanos disponibles de la empresa enfocada en la calidad de servicio.

Políticas organizacionales

- Asegurar la satisfacción de los clientes cumpliendo con brindar confianza para el bienestar de las transacciones comerciales siendo responsables con equidad de nuestras ofertas con la necesidad de la demanda.
- Contribuir a Mantener buenas condiciones de salud y bienestar de todos los empleados mediante políticas internas amigables.
- Prohibido usar, manipular, incitar, distribuir al consumo interno de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas dentro de la empresa.
- La empresa reconoce, valora, exige de sus trabajadores y todos los diferentes actores que forman partes de las actividades cotidianas que colaboran con nosotros el uso de la ética, transparencia, respeto, honestidad y sentido de pertenencia como generadora de valor agregado en cada actividad cualquiera que sea.
- Realizar juntas o reuniones de trabajo cada 15 días con el talento humano de la empresa para análisis de temas varios de orden general.
- Todas las personas que laboran en la empresa deben mantener constante una adecuada presentación semi formal, formal o uniformado si es necesario para enaltecer la buena imagen de la empresa.
- Cualquier factura a crédito debe ser emitida al plazo máximo de hasta 30 días.
- El plazo de cobro de las facturas a crédito debe ser máximo de 30 días.

- Los pagos de las facturas de compras a crédito deberán realizarse en los plazos otorgados por los proveedores (puede ser de 15,30, 60 días revisar en la factura).
- para realizar cualquier compra se deberá presentar mínimo dos o tres cotizaciones para que sean aprobadas por la persona responsable.
- Las órdenes de compra se las deben realizar previa a la revisión de stock cada semana.

Objetivos organizacionales

- Superar, mejorar y sobresalir de la situación económica negativa que se arrastra desde el origen de la última pandemia desde el 2020.
- Alcanzar las ventas anheladas en los objetivos estratégicos y como su resultado incrementar las utilidades y ganancias que estas generan para la empresa.
- Incrementar positivamente la participación de la empresa en el mercado
- Recuperación de capital, reputación y alcance que perdió la empresa durante las últimas crisis económicas producto de pandemia y paralizaciones a nivel nacional.
- realizar modelos, estudios y crear esfuerzos de expansión a nuevos mercados.
- Conformar la nómina de empleados con personas con cualidades de excelencia humanista para el enriquecimiento de la organización.

Principios y valores corporativos

Libertad: creemos y promovemos la libertad empresarial, el comercio libre, la justa y libre competencia que permitan mejorar el estilo de vida de quienes aplican este valor indispensable.

Bienestar social: las sociedades son altamente efectivas y justas en la mayor medida al sentir y ser parte de bien, debido a esto fomentamos la seguridad, integridad, protección al ambiente, la vida, salud y todo tipo de bienestar de las personas.

Liderazgo: ser parte de la proactividad, innovación, empoderamiento dentro y fuera de la organización es lo que impulsa actuar con liderazgo frente a la sociedad, a las empresas, comunidad en sí.

Servicio de calidad: superación de las expectativas del cliente, integrantes, con asertividad, buena actitud y predisposición.

Honestidad: ser y actuar con transparencia, comprometidos a la aceptación de resultados y consecuencias de nuestras acciones.

Respeto: Ser respetuosos de la diversidad de opiniones, derechos, puntos de vista, pensamientos y aceptarlas con tolerancia a su forma de manifestarse dentro del marco legal.

Directrices de desempeño

- Demostrar con compromiso, afecto y amor manifestado en mejoras continuas junto a la empresa y sus actividades.
- Proveer de atención amena, oportuna y eficiente a los clientes para mantener fidelidad a los que ya son parte y atraer a nuevos posibles compradores.
- Brindar espacio a todas las buenas acciones promovidas por los integrantes de la empresa para fomentar comunicación, difusión al logro de objetivos personales o grupales en la organización.
- Fortalecer y fomentar la motivación, colaboración y cordialidad en los ambientes de trabajo como pilar de productividad.
- Realizar con responsabilidad, compromiso, predisposición todas las funciones y tareas para el que cada persona fue contratada.
- Respetar y cumplir de forma correcta las normas, lineamientos, políticas y valores establecidas por la empresa.

Manual de funciones de la empresa Multirepuestos Noboa.

Tabla 19

Manual de funciones Gerente

| MANUAL DE FUNCIONES DE MULTIREPUESTOS NOBOA | |
|--|------------------------|
| Nombre del puesto: | GERENTE GENERAL |
| Área de trabajo- Departamento: | GERENCIA |
| Descripción del puesto: | |
| Cargo directivo, encargado del control y responsable de la administración general de la empresa | |
| Tareas a Desarrollar: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Debe representar, ser el responsable legal de la empresa en todos los aspectos que lo involucren en toma de decisiones. • Coordinar con todas las demás áreas las actividades necesarias para mantener el normal y correcto desempeño de funciones. • Atender asuntos internos, gestionar problemas y necesidades. • Supervisión de labores • Crear, aprobar o supervisar presupuestos • Capacitación de acuerdo a necesidades • Solicitar cotizaciones y aprobarlas • Se encarga de contratar o desvincular personal de la empresa. • Gestionar acciones comerciales para fortalecimiento de relaciones y negociaciones • Proyectar, realizar compras de activos necesarios para la empresa. • Planificar, organizar, dirigir, control y supervisión departamentales, rangos, funciones, actividades, roles, responsabilidades de cada persona. | |
| Perfil del puesto | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Título de cuarto nivel MBA o afines. | |

-
- Administración general
 - Liderazgo, resultados, empoderamiento, efectividad.
 - Experiencia mínima 3 Años en cargos similares

ETICA

Acorde a las necesidades establecidas en los valores y principios de la empresa.

Responsabilidades y roles

- Revisar constantemente la gestión y resultados de cada departamento.
- Determinar los rangos remunerativos y establecerlos para cada función.
- Realizar las medidas oportunas para contratar o desvincular, terminar relación laboral con el personal.
- Manejo de relaciones sociales, comerciales, corporativas, estratégicas con proveedores, clientes, personal, o interempresarial.
- Detectar necesidades relativas a capacitación
- Diseño de metas, objetivos, estrategias, establecer sus plazos de ejecución, evaluación y análisis de sus resultados.
- Velar por los objetivos generales de la organización.
- Elaboración de los planes operativos anuales.

Reporta a:

Propietario de la empresa

Supervisa a:

Todo el personal de nómina de la empresa

Condiciones de trabajo

Benéficos acordes a los establecidos en la ley

Nota: En esta tabla se nombran todas las acciones que debe tomar el gerente en su área de trabajo

Tabla 20*Manual de funciones Ventas*

| MANUAL DE FUNCIONES DE MULTIREPUESTOS NOBOA |
|--|
| Nombre del puesto: VENTAS |
| Área de trabajo- Departamento: VENTAS |

Descripción del puesto:

Denominado ejecutivo de ventas, deberá responder al gerente general, este cargo es responsable de promover con eficiencia y eficacia toda acción comercial necesaria para posicionar a la empresa en la mente del consumidor.

Tareas a Desarrollar:

-
- Debe representar, ser el responsable del área de ventas y todos los aspectos que involucren su normal desempeño.
 - Elaborar planes de operación de ventas.
 - Manejo de la información de inventarios, conocer el stock de productos existentes, agotados, gestionar el provisionamiento constante de unidades disponibles
 - Realizar informes de ventas, historial, análisis de acuerdo a requerimientos de la gerencia
 - Manejo de información, actualización de ventas
 - Realizar atención a clientes, manejo de objeciones, soporte y asesoría comercial
 - Manejo y Control adecuado de la facturación
 - Mantener constante capacitación y autoevaluación
 - Coordinar con todas las demás áreas estratégicas de ser necesario
 - Atender asuntos internos, gestionar problemas y necesidades.
 - Supervisión de ventas

Perfil del puesto

-
- Título de tercer nivel en administración, marketing, comercial, afines al área.
 - Liderazgo, ser atento, cordial, empoderamiento
-

-
- Experiencia mínima 1 Año en cargos similares

ETICA

Acorde a las necesidades establecidas en los valores y principios de la empresa.

Responsabilidades y roles

- Atención de las personas que acceden a la compra.
- Realizar la solicitud del pedido, revisando también si hay disponibles.
- Indicar todo lo relacionado a tipos, características, similares, o promoción disponible.
- Comunicar valor a pagar y facturar.
- Registrar al cliente en la base de datos.
- Si desean créditos, revisar si cumplen los requisitos y si se autorizan los mismos
- Poner sellos en las facturas pagadas para que se entienda que han sido canceladas y entregadas.
- Despacho y entrega de las compras canceladas
- Llevar el registro diario de las ventas en la cuenta de inventarios
- Revisar constantemente la gestión y resultados de sus ventas.
- Velar por los objetivos del área de ventas.
- Elaboración de los planes operativos anuales.

Reporta a:

Gerente General

Supervisa a:

vendedores

Condiciones de trabajo

Benéficos acordes a los establecidos en la ley

Nota: En esta tabla se nombran todas las acciones que debe tomar el área de ventas

Tabla 21

Manual de funciones Contador

| MANUAL DE FUNCIONES DE MULTIREPUESTOS NOBOA |
|--|
| Nombre del puesto: CONTADOR |
| Área de trabajo- Departamento: CONTABLE |

Descripción del puesto:

Realizar transacciones financieras y su seguimiento, manejo contable, auditar, administra las cuentas de la empresa, representar y cumplir obligaciones tributarias de la empresa.

Tareas a Desarrollar:

-
- Deberá clasificar y registrar todos los documentos de ventas (facturas, devoluciones, notas de venta, retenciones, etc.)
 - realizar informes contables y financieros
 - control de cartera vencida, cuentas por cobrar.
 - Control de proveedores.
 - Gestión y reporte de cuentas bancarias
 - Verificar que los documentos de venta estén establecidos de acuerdo a la ley.
 - Mantener actualizadas las cuentas por cobrar
 - Diseñar plan de cobros de acuerdo a las fechas establecidas.
-

-
- Aplicar todo el proceso contable.
 - Realizar obligaciones con el estado para mantener al día a la empresa en sus pagos, contribuciones y compromisos relacionados a impuestos con las instituciones de control público.
 - Confeccionar y archivar estados financieros mensuales.
-

Perfil del puesto

- Título de contador CPA.
- Experiencia mínima 5 Años en cargos similares

ETICA

Acorde a las necesidades establecidas en los valores y principios de la empresa.

Responsabilidades y roles

- Elaboración, análisis e interpretación de situación contable y financiera
- Revisar el sistema contable, realizar sugerencias y solucionar sus inconvenientes
- Verificar la exactitud de la información contable ingresada, operaciones registradas
- Realiza permanentemente todo cumplimiento de las obligaciones fiscales de la empresa con las instituciones de control público o con otras empresas privadas.
- Proporcionar información contable a quien corresponda para la toma de decisiones
- Establecer, sugerir, capacitar de los procedimientos óptimos de registros operacionales que se necesitan efectuar en las demás áreas de la empresa.

Reporta a:

Gerente General

Supervisa a:

Vendedores, ventas

Condiciones de trabajo

Benéficos acordes a los establecidos en la ley

Nota: En esta tabla se nombran todas las acciones que debe tomar el área Contable.

Tabla 22

Manual de funciones Bodega

| MANUAL DE FUNCIONES DE MULTIREPUESTOS NOBOA |
|--|
| Nombre del puesto: Bodeguero |
| Área de trabajo- Departamento: BODEGA |

Descripción del puesto:

Mantener constante actualización del inventario de bodega, los ingresos y salidas de mercadería.

Tareas a Desarrollar:

- Es recomendable tener algunos proveedores
 - Revisar la calidad de los productos de acuerdo a marca, precio, forma, peso, procedencia, y proveedor como método de valoración acorde a las necesidades y características de los productos que ofrece la empresa Multirepuestos Noboa.
 - Llegada la mercadería se procederá a percharla, ubicarla en el lugar designado dentro de las bodegas y a introducir la misma dentro del sistema. (método de valoración asignado, su salida también debe ser registrado)
 - Los productos deben estar ubicados estratégicamente para su fácil ubicación, las bodegas deberán estar adecuadas para albergar los productos.
-

-
- Conjuntamente los departamentos de ventas y compras, y el gerente serán los encargados de calcular el precio de venta, previo análisis del mercado.
 - Periódicamente se deberá realizar el conteo de inventarios físicos y compararlos con las existencias registradas en el sistema, especialmente los principales productos con los que cuenta.
-

Perfil del puesto

- Título Técnico en el manejo de bodegas o abastecimiento
- Experiencia mínima 3 Años en cargos similares

ETICA

Acorde a las necesidades establecidas en los valores y principios de la empresa.

Responsabilidades y roles

- Velar por el mantenimiento y conservación del cuidado de mercaderías dentro de los espacios destinados para su almacenamiento.
- Mantener la limpieza de los espacios usados en bodega
- Mantener el orden, acondicionamiento y control de la ubicación de piezas de acuerdo a su línea, género o código respectivo para evitar desorden.
- Realizar documentación y revisión de órdenes de despacho, orden de entregas, llegadas, así como la verificación y confirmación de firmas de recibos o entregas.
- Realizar guías de salida requeridas por las diferentes áreas
- Conteo, revisión de cada artículo en base al inventario que han tenido movimiento durante la semana
- Realizar cierres mensuales y revisión de inventario junto al jefe encargado superior
- Presentar reportes o documentación de ser necesario requerida por otras áreas.

Reporta a:

Gerente General, ventas, contabilidad

Condiciones de trabajo

Benéficos acordes a los establecidos en la ley

Nota: En esta tabla se nombran todas las acciones que debe tomar el área de Bodega

Tabla 23

Manual de funciones Chofer

| MANUAL DE FUNCIONES DE MULTIREPUESTOS NOBOA |
|--|
| Nombre del puesto: Chofer |
| Área de trabajo- Departamento: LOGISTICA |

Descripción del puesto:

Movilizar y entregar productos en cualquier medio disponible que la empresa le facilite para recoger, trasladar y entregar productos o mercancías.

Tareas a Desarrollar:

- Carga de paquetes a ser enviados y entregados
 - Revisar lista de paquetes o unidades que se detalla en la documentación de envíos o entregas.
 - Revisar instrucciones de paquetes
 - Manipulación con sumo cuidado de paquetes frágiles
 - Definir rutas más adecuadas para reducir distancia o tiempos de traslados
 - Verificar direcciones
 - Realizar verificación e inspección al vehículo antes de salir
-

-
- Si se establecen rutas preestablecidas, cumplir con las leyes de tránsito, estacionar en áreas destinadas para carga o descarga.
 - Registrar entregas, salidas
 - Reportar asistencia, accidentes o inconvenientes en el traslado
 - Encargarse de reparaciones y mantenimiento del vehículo
-

Perfil del puesto

- Licencia de conducir tipo profesional
- Experiencia mínima 3 Años en cargos similares

ETICA

Acorde a las necesidades establecidas en los valores y principios de la empresa.

Responsabilidades y roles

- Conocimientos y habilidades en conducción de vehículos, además de conocimientos en mecánica, permanecer alerta mientras conduce y monitoreo del estado del vehículo
- Trabajar sin supervisión de ser necesario
- Cargar y descargar mercadería de ser necesario
- Trabajar bajo presión de ser necesario
- Tener habilidad en la comunicación, interacción
- Calcular horas, minutos o tiempos de traslado, hora de salida y llegada
- Valores humanos, honestidad, compromiso, confianza con integridad en la consecución de sus labores

Reporta a:

Gerente General

Condiciones de trabajo

Benéficos acordes a los establecidos en la ley

Nota: En esta tabla se nombran todas las acciones que debe tomar el área de Logística

Tabla 24

Manual de funciones Soporte polifuncional

| |
|--|
| MANUAL DE FUNCIONES DE MULTIREPUESTOS NOBOA |
| Nombre del puesto: Soporte |
| Área de trabajo- Departamento: CONTABLE |

Descripción del puesto:

Asistencia y apoyo técnico a todas las áreas donde requieran sus habilidades y conocimientos para solucionar problemáticas internas relacionadas a la aérea informática, de servicios, asistencia en mantenimiento de los activos tecnológicos de la empresa.

Tareas a Desarrollar:

-
- Realizar soporte, ayuda o asistencia técnica solicitada por las demás áreas
 - Realizar adecuaciones, instalaciones de redes, configuración de sistema
 - Asegurar la información de la empresa
 - Verificar información procesada
 - Realizar modificaciones en procesos internos del sistema informático
 - Realizar capacitación de computación para el personal, mantener informado de cambios o medidas pertinentes del área
-

-
- Registrar información
-

Perfil del puesto

- Técnico en sistemas
- Experiencia mínima 3 Años en cargos similares

ETICA

Acorde a las necesidades establecidas en los valores y principios de la empresa.

Responsabilidades y roles

- Conocimientos y habilidades en mantenimiento, instalaciones, soporte técnico de redes, sistemas informáticos
- Programar, digitalizar documentación e imágenes
- Instalación y configuración de hardware, software: antivirus, office, internet
- Instalaciones de cableados
- Actualizar base de datos
- Procesamiento de datos

Reporta a:

Área contable y gerente general

Condiciones de trabajo

Benéficos acordes a los establecidos en la ley

Nota: En esta tabla se nombran todas las acciones que debe tomar el área Contable y Soporte

Reclutamiento, selección, *contratación* e inducción

Reclutamiento de personal

Mediante este proceso se puede identificar, atraer, entrevistar, seleccionar, contratar e incorporar personas a la empresa. Toda esta secuencia se inicia con la necesidad que existe en la empresa para cubrir vacantes en la empresa.

Método de reclutamiento: anuncio de prensa

Una de las herramientas más adecuadas o disponibles que se utilizan es la prensa escrita o virtual en la cual se ubica un anuncio en el cual se indica lo que solicitamos y buscamos.

Tabla 25

Anuncio de reclutamiento

| |
|---|
| IMPORTANTE EMPRESA |
| |
| Necesita contratar Ejecutivo de ventas |
| |
| Requisitos: |
| <ul style="list-style-type: none"> - Movilización propia - Residente dentro de la ciudad <ul style="list-style-type: none"> - Edad 18 hasta 25 - Experiencia 1 año - Honesto, responsable, puntual |
| |
| Beneficios: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sueldo básico más comisiones <ul style="list-style-type: none"> • Horas extras • Incentivos • Capacitación y agradable ambiente laboral |
| |
| Los interesados llamar o escribir al wsaap o entregar |
| |
| C.V. |
| |
| En la siguiente dirección |

Nota: En esta tabla se indica los requisitos empleados para un anuncio

Proceso de selección

Después de anunciar en la prensa, se recibe la información de las hojas de vida o carpetas de los interesados para ser verificados que cumplan con los requisitos requeridos, luego se procede a llamadas de confirmación de la información para luego de ello finalmente hacer la entrevista personal con el aspirante.

Entrevista

En esta parte del proceso se acuerda y puntualiza una reunión con el interesado para proceder a realizarle preguntas que validen información correspondiente a su documentación y además aspectos, cualidades, actitudes o costumbres personales que no se encuentran en su carpeta. Se puede considerar como preguntas de entrevista las siguientes:

¿Qué le motiva trabajar con nosotros?

¿Qué opina de su última experiencia laboral y por qué salió de aquel trabajo?

¿Posee las cualidades y experiencia que nosotros requerimos?

¿Qué valores y principios como persona considera los más importantes en un trabajo?

¿Cómo manejaría una situación en la cual algún compañero de trabajo le ocasione algún tipo de problema dentro de su trabajo?

¿Le es difícil o fácil llegar a tiempo al trabajo desde el lugar donde usted vive?

¿Cómo se visualiza dentro de 5 años en esta empresa?

¿Qué aspiraciones personales, laborales y de formación académica aspira llegar a tener?

¿Como son sus relaciones interpersonales?

La entrevista con las preguntas anteriores tiene como objetivo determinar si la persona tiene un buen nivel de motivación e interés, aspiraciones presentes y futuras para saber si la empresa puede contribuir con eso y como el aspirante desea también contribuir con la empresa en cualquier aspecto, el compromiso, desarrollo de la personalidad, manejo de situaciones entre otras.

Contratación

Después de pasar la entrevista y considerar que sus respuestas fueron adecuadas para cada pregunta se toma la decisión final de tomar en cuenta al más idóneo para seguir con el proceso de contratación a prueba.

Inducción

En este punto podemos dar información necesaria del proceso para que una persona se empiece a involucrar desde lo particular a lo general en sus actividades. Esta parte del proceso consta de 4 etapas:

Tabla 26

Etapas de la inducción

| | | |
|---------------|--------------------------|---|
| PRIMERA ETAPA | BIENVENIDA | Cordial bienvenida y apertura a las diferentes áreas y presentación con sus compañeros de trabajo |
| SEGUNDA ETAPA | INTRODUCCION | Se provee de materiales, información o documentación necesaria para que empiece a entender la forma en la cual se desempeñara y con quienes debe realizar inicialmente su labor |
| TERCERA ETAPA | EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Se realizan una examinación de los resultados sobre las etapas anteriores para retroalimentar y fortalecer aquellas partes en las cuales sean necesarios impartir más direccionamiento y capacitación |

| | | |
|--------------|---------------------------|--|
| CUARTA ETAPA | ENSEÑANZA Y ENTRENAMIENTO | Aquí podemos especificar donde es necesario empezar a preparar al aprendiz para que evolucione con mejoras sus tareas, la ejecución, comprobación. |
|--------------|---------------------------|--|

Nota: En esta tabla se nombran todas etapas del proceso de inducción

Validación de la propuesta

Para la elección de especialistas se ha considerado un perfil acorde a los siguientes criterios: formación académica relacionada con el tema investigativo, experiencia académica y/o laboral orientada a la gestión administrativa y motivación para participar. La siguiente tabla presenta información detallada de los actores seleccionados para la validación del modelo.

Tabla 27

Firmas de Validación

| Nombres y Apellidos | | Años de experiencia | Titulación Académica | Cargo |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|---|
| MATUTE CARCHIPULLA ALONDRA SOLEDAD |  | 10 | INGENIERA COMERCIAL | Gerente General Ferretería LI |
| Andrés Ramos Alvarez |  | 16 | Máster en contabilidad Gerencial | Profesor titular Universidad Tecnológica Israel |
| CORTIJO LEYVA RENÉ ERNESTO |  | 9 | MG. TELEINFORMÁTICA Y REDES DE COMPUTADORAS | Docente de la UIRAEL |
| CARLOS OÑA |  | 12 | INGENIERO COMERCIAL | Docente de la Universidad Central del Ecuador |

Nota: Contiene información de los validadores

Los objetivos perseguidos mediante la validación son los siguientes:

- Validar la metodología de trabajo aplicada en el desarrollo de la investigación.
- Aprobar los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidas.
- Redefinir (si es necesario) el enfoque de los elementos desarrollados en la propuesta, considerando la experiencia de los especialistas.
- Constatar las posibilidades potenciales de aplicación del modelo de gestión propuesto.

Instrumento para validar

Luego de seleccionar a los profesionales que conformaron el panel para la validación, se procedió a desarrollar los criterios de evaluación; facilitando un link de acceso que detalla los parámetros considerados a cada validador. A continuación, se especifican los criterios en mención:

Tabla 28

Instrumento de validación

| Criterios | Descripción |
|-------------------|---|
| Impacto | Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la empresa Multirepuestos Noboa. |
| Aplicabilidad | La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables |
| Conceptualización | Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada. |
| Actualidad | Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión empresarial. |
| Calidad Técnica | Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta. |
| Factibilidad | Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad. |
| Pertinencia | Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado. |

Nota: Lineamientos para que los validadores tengan como guías

Una vez puntualizados los criterios utilizados en la validación, se determinó la escala de criterios cualitativos para su evaluación, según el nivel de importancia y representatividad

Tabla 29

Escala de criterios de validación

| CRITERIOS | EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD | | | | |
|-------------------|--|---------------|--------------------------------|------------|--------------------|
| | En Total Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente Acuerdo |
| Impacto | | | | XXXX | |
| Aplicabilidad | | | | XXXX | |
| Conceptualización | | | | XXXX | |

Nota: Evaluación según la realidad del proyecto

Tabla 30

Preguntas del instrumento de validación

| Crterios | Preguntas |
|-------------------|--|
| Impacto | ¿Considera que el modelo de gestión propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público? |
| Aplicabilidad | ¿Los contenidos de la propuesta son aplicables? |
| Conceptualización | ¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión por resultados? |
| Actualidad | ¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse? |
| Calidad Técnica | ¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica? |
| Factibilidad | ¿Es factible incorporar un modelo de gestión por resultados en el sector? |
| Pertinencia | ¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado? |

Nota: Cuestionario para el desarrollo de la validación

Se han establecido los niveles de importancia y representatividad y un valor máximo de cinco puntos, el cual, será otorgado según el desempeño adecuado del criterio; y un mínimo de un punto en el caso de

observarse un cumplimiento insuficiente. La evaluación realizada por los especialistas y su puntuación se la evidencia en la siguiente

Resultados de la validación

Tabla 31

Resultados de validación

| RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN | | | | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|---------------|
| CRITERIOS EVALUADOS | ESPECIALISTA | ESPECIALISTA | ESPECIALISTA | ESPECIALISTA | TOTAL | % |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Impacto | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 95% |
| Aplicabilidad | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 100% |
| Conceptualización | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 100% |
| Actualidad | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 85% |
| Calidad Técnica | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 85% |
| Factibilidad | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 95% |
| Pertinencia | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 95% |
| TOTAL | 33 | 33 | 31 | 34 | 131 | 93.57% |
| | | | | | PROMEDIO | 93.57% |

Nota: Calificación obtenida por los expertos

Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 32

Matriz de articulación de la propuesta

| EJES O PARTES PRINCIPALES | SUSTENTO TEÓRICO | SUSTENTO METODOLÓGICO | ESTRATEGIAS / TÉCNICAS | DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS | INSTRUMENTOS APLICADOS |
|---|---|--|--|--|--|
| Descripción del proyecto MODELO DE GESTIÓN | Modelos de Gestión, tipos de modelos de gestión y sus fundamentos teóricos. | Enfoque cuantitativo, investigación descriptiva, documental y de campo | Análisis de bibliografía (libros, artículos científicos, tesis) | Determinar el proceso de investigación y el Modelo de Gestión a desarrollar | Encuesta a los 15 empleados de la empresa. |
| | | Enfoque cuantitativo, Investigación descriptiva, documental y de campo | Análisis de encuestas, FODA, Matriz de procesos. | Desarrollar el FODA con su matriz cruzada de estrategias y la matriz de procesos para la gestión de productos de la línea fría y línea caliente. | Encuesta a los 15 empleados de la empresa. |
| Propuesta del proyecto | Procesos administrativos | FODA, Análisis PESTEL, Estrategias, Actividades, Indicadores | Misión, Visión, Organigrama, Objetivos estratégicos, políticas organizacionales, objetivos organizacionales, principios y valores. | Creación y lineamientos para la correcta gestión administrativa y manejo eficiente de actividades internas. | Análisis situacional, Organigrama, manual de funciones |

Nota: Partes principales, sus respectivas fundamentaciones y contenidos

CONCLUSIONES

- Para realizar la investigación se tuvo que apoyar en la contextualización de diferentes aportes bibliográficos que contuvieron los fundamentos teóricos relativos a la administración según sus modelos más idóneos para empresas.
- Se pudo diagnosticar la situación actual de la empresa, por medio de la utilización de técnicas e instrumentales investigativas como la observación directa con la cual se pudo realizar la encuesta para saber a profundidad el problema de no tener un modelo de gestión administrativa para la empresa Multirepuestos Noboa
- En base a la información obtenida al transcurso de la investigación se pudo elaborar el modelo de gestión administrativa acorde al tamaño y necesidades de la empresa, de acuerdo a la situación en la que se encuentra.
- Se pudo obtener la validación a través de cuatro criterios diferentes de profesionales especializados la presente propuesta ya que se encuentran realizando actividades de comercialización los cuales utilizan modelos de gestión administrativa para sacar adelante sus negocios.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la actualización frecuente del conocimiento para seguir contribuyendo a el incentivo de comprensión y abra camino a la innovación de la generación de las nuevas herramientas administrativas para implementar.
- Realizar diagnósticos frecuentes de la situación de la empresa por lo menos cada año.
- Expandir los niveles de estudio, pero enfocados a planes de marketing, modelos de negocios para competir externamente.
- Realizar entrenamiento, capacitación y brindar apoyo a las personas que integran cada área de la empresa para así tener la mayor cantidad de expertos dentro de nuestros mismos puestos de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abigail Orus. (28 de Julio de 2022). *Statista*. <https://es.statista.com/estadisticas/600663/fabricantes-de-automoviles-venta-de-vehiculos-a-nivel-mundial/>
- AEADE. (2021). *Anuario*. <https://www.aeade.net/wp-content/uploads/2022/03/Anuario-Aeade-2021.pdf>
- Almeida, K. (2022). Formulación de un modelo de gestión administrativa para la empresa Creaciones Irmita ubicada en la ciudad de Quito.
- Arias, E. R. (2020). Investigación de campo. . bogota: ediciones lima.
- Bermudez, A. N. (2019). *Diseño de un modelo de gestión administrativo estratégico enfocado en las condiciones culturales, sociales y económicas de las microempresas del sector de elaboración de alimentos para consumo humano del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6647>
- Bernardo, P. R. (2018). La revisión bibliográfica. UNIVERSIDAD JAVERIANA.
- Cáceres, V. E. (2012). *CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y SU APLICACIÓN EN UNA EMPRESA DEL RUBRO PLÁSTICO: ITAM-PLAS*. UNCUYO.
- Cárdenas, S. (2007). Cuadro de mando integral como una herramienta de la planificación estratégica. *Perspectivas* .
- Chancusig, A., & Sánchez, K. (2019). Modelo de gestión administrativo para el “Hostal el Balcón” de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi. *Universidad Técnica de Cotopaxi*.
- Deborah. (2015). *Definicion de Administracion de Empresas*. <https://www.definicion.co/administracion-de-empresas/>
- Elespuru, Á. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la IEE Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.
- Escamilla, M. D. (24 de julio de 2021). *Aplicación básica de los métodos*. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia
- Galán, Y., Molina, Y., & Arévalo, J. (2019). Los roles gerenciales de Mintzberg: Una evidencia empírica en la universidad. *Revista de Investigaciones*, 102-111.
- Galé, L. (2018). *EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y SUS COMPONENTES A NIVEL ORGANIZACIONAL*. Planificación Estratégica .
- Gavilanes, D. d. (2017). *Modelo de Gestion Administrativa para la empresa de produccion de ropa interior*. Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1992>
- (2018). *Gerencia Empresarial*. softevolution. <https://www.reeditor.com/columna/19085/13/empresas/la/gerencia/empresarial/clave/el/crecimiento>

- Gestiopolis. (2020). Control y seguimiento en la gestión de empresas . *Gestiopolis* .
- González, D., & Farroñan, J. (2019). Modelo de Gestión Administrativa basado en la Teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow para Mejorar el Proceso de Bienestar Universitario en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015.
- González, N. (2017). Apostillas sobre la transmisión de Max Weber en la enseñanza de teoría de la organización. *Escritos Contables y de Administración*, 77-86.
- Hernandez, R. J. (28 de febrero de 2018). Modelos Administrativos. Colombia.
<https://www.youtube.com/watch?v=tWPD3JjFnQI>
- Huilcapi, S., & Gallegos, D. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. *Revista Espacios* .
- Informacion general de empresas. (Lunes 26 de Julio de 2022). *¿Cuál es la situación financiera de las microempresas en el Ecuador?*, pág. 1. <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/cual-es-la-situacion-financiera-de-las-microempresas-en-el-ecuador/>
- Irma, T., & Mercy, V. (2019). *Diseño de una estructura organizacional y funcional para la empresa Compuauto*. RED DE RESPOSITORIS LATINOAMERICA.
- Jiménez, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de futuro*, 11-19.
- La Nacion. (07 de Junio de 2022). *¿Por que el 76% de empresas grandes y medianas apunta a subir sueldos en el 2022?*, pág. p1. <https://lanacion.com.ec/por-que-el-76-de-empresas-grandes-y-medianas-apunta-a-subir-sueldos-en-2022/>
- López Carvajal, G., & Pino, F. B. (2017). *Planificación Empresarial* . Universidad de Cienfuegos: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Lozano, K. N. (2021). *Control dentro del proceso adminsitrativo*. Gestiopolis.
- Managó, L. M. (2021). *Organización y Administración de Empresas*. DocerArgentina.
<https://docer.com.ar/doc/nsnsnvc>
- Mario, T. (2020). Tipo de Investigación.
rabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf.
- Massimo Grassi. (04 de Mayo de 2022). *Motor1*. <https://es.motor1.com/news/583384/produccion-mundial-vehiculos-paises-2021/#:~:text=Durante%20el%20pasado%20a%C3%B1o%202021,que%2097%20millones%20de%20veh%C3%ADculos.>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 608-620.
- Minciencias. (2018). *Direccionamiento estrategico*. GOBC.
- (s.f.). *Modelo Administrativo*. Monografias. <https://www.monografias.com/trabajos87/modelo-administrativo/modelo-administrativo>

- Munch, L. (2017). *Gestión organizacional enfoques y proceso administrativo*. Pearson Education .
- Ortiz, C. (2018). Teoría administrativa y fuerza militar: Un análisis de los principales aportes de las teorías clásicas de la administración a la gestión en las fuerzas militares. *Revista científica anfibios*, 12-28.
- Ponce, T. (2016). Matriz F.O.D.A . *Contribuciones a la economía* .
- Portilla, D. F. (2022). *Modelo de Gestión basado en el cuadro de mando integral para la cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso LTDA*. Quito.
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/xmlui/handle/47000/2920>
- Pozo Rodríguez, J. M., Martins Kidito Xavierda Gama, M., & Rodríguez Cotilla. (2022). La lógica de la planificación empresarial y de la productividad del trabajo. *Economía Desarrollo* .
- Quintana, C. (07 de 12 de 2020). ANÁLISIS PESTEL.
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 207-220.
- Roncacnio, G. (2022). Tipo de indicadores de empresas . *Beetrack* .
- Sampieri, R. H. (2017). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA.
- Silva, Z. y. (2015). *Modelo Canvas*.
- SUPERCIAS. (2021). *Ranking Empresarial*. El Oro.
<https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/rankingCias/rankingCias.zul?id=07&tipo=2>
- The Power MBA. (2022). Los diferentes tipos de estructuras organizativas de una empresa y cómo transformarlas. *The power business school* .
- Thompson, I. (2012). *¿Qué es Gestión de Empresa?* <https://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>
- Toro, A. D. (2018). *Modelo de gestión administrativa para obtener ventaja competitiva en la fabrica de produccion de peluches Heart*. Ambato.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2236>
- Torres, B., Augusto, C., Arango, S., & Dario, H. (2018). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. *Pearson Education* .

ANEXOS**ANEXO A****FORMATO DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA****Información general y personal**

Sexo: masculino femenino

Edad:

Información interna de la empresa

1. Cargo que desempeña:

Administrador

Contador

Vendedor

Soporte y ayuda

Logística

Otros

2. Tiempo en la empresa:

1 a 6 meses

6 a 12 meses

1 a 3 años

Mayor a 3 años

3. *¿Es adecuada la administración actual?*

SI NO

4. *conoce la visión y la misión de la empresa?*

SI NO

5. *¿Le gustaría que la empresa realice acciones que fortalezcan sus actividades?*

SI

NO

6. *¿Se cumplen siempre con los objetivos planteados?*

NUNCA SIEMPRE RARA VEZ

8. *¿Cómo es el clima interno de la empresa?*

ADECUADO DESAGRADABLE ACEPTABLE DEFICIENTE

9. *¿Se Establecen objetivos e instrucciones claras para su actividad laboral?*

SIEMPRE FRECUENTEMENTE RARA VEZ NUNCA

10. *¿El administrador busca aportes de los miembros del equipo?*

SIEMPRE FRECUENTEMENTE RARA VEZ NUNCA

11. *Califique el nivel de comunicación que existe internamente*

ALTO NIVEL NIVEL MEDIO BAJO NIVEL

12. *¿Existe una adecuada organización en la jerarquía de los puestos de trabajo?*

SI NO

13. *¿Considera indispensable proponer e implementar un modelo de gestión administrativa que logre fortalecer cada necesidad que usted ha expresado?*

SI NO

ANEXO B

| Nombres y Apellidos | | Años de experiencia | Titulación Académica | Cargo |
|------------------------------------|--|---------------------|---|---|
| MATUTE CARCHIPULLA ALONDRA SOLEDAD |  | 10 | INGENIERA COMERCIAL | Gerente General Ferretería LI |
| Andrés Ramos Alvarez |  | 16 | Máster en contabilidad Gerencial | Profesor titular Universidad Tecnológica Israel |
| CORTIJO LEYVA RENÉ ERNESTO |  | 9 | MG. TELEINFORMÁTICA Y REDES DE COMPUTADORAS | Docente de la UIRAEL |
| CARLOS OÑA |  | 12 | INGENIERO COMERCIAL | Docente de la Universidad Central del Ecuador |

ANEXO D

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

| CRITERIOS EVALUADOS | ESPECILISTA | ESPECILISTA | ESPECILISTA | ESPECILISTA | TOTAL | % |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Impacto | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 95% |
| Aplicabilidad | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 100% |
| Conceptualización | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 100% |
| Actualidad | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 85% |
| Calidad Técnica | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 85% |
| Factibilidad | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 95% |
| Pertinencia | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 95% |
| TOTAL | 33 | 33 | 31 | 34 | 131 | 93.57% |
| | | | | | PROMEDIO | 93.57% |

ANEXO E

| EJES O PARTES PRINCIPALES | SUSTENTO TEÓRICO | SUSTENTO METODOLÓGICO | ESTRATEGIAS / TÉCNICAS | DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS | INSTRUMENTOS APLICADOS |
|---|---|--|--|--|--|
| Descripción del proyecto MODELO DE GESTIÓN | Modelos de Gestión, tipos de modelos de gestión y sus fundamentos teóricos. | Enfoque cuantitativo, investigación descriptiva, documental y de campo | Análisis de bibliografía (libros, artículos científicos, tesis) | Determinar el proceso de investigación y el Modelo de Gestión a desarrollar | Encuesta a los 15 empleados de la empresa. |
| | | Enfoque cuantitativo, Investigación descriptiva, documental y de campo | Análisis de encuestas, FODA, Matriz de procesos. | Desarrollar el FODA con su matriz cruzada de estrategias y la matriz de procesos para la gestión de productos de la línea fría y línea caliente. | Encuesta a los 15 empleados de la empresa. |
| Propuesta del proyecto | Procesos administrativos | FODA, Análisis PESTEL, Estrategias, Actividades, Indicadores | Misión, Visión, Organigrama, Objetivos estratégicos, políticas organizacionales, objetivos organizacionales, principios y valores. | Creación y lineamientos para la correcta gestión administrativa y manejo eficiente de actividades internas. | Análisis situacional, Organigrama, manual de funciones |