



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA DE
EMPRESAS**

**TEMA: “SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA
MECÁNICA DE TRANSMISIONES SOLÍS DE LA
CIUDAD AMBATO.”**

Autora: Delia María Paredes Muñoz

TUTOR: Dr. Mauricio Tamayo

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre: "**Sistemas de Gestión Administrativa y su incidencia en la Productividad de la Mecánica de Transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato**", desarrollado por la Srta. Delia Paredes., egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el Consejo de Tesis designe

Ambato, Septiembre del 2011

Dr. Mauricio Tamayo

TUTOR.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Delia María Paredes Muñoz, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Organización de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de la citas.

Srta. Delia Paredes

CI. 180391557-6

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo Investigativo, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f _____

f _____

Ambato, Octubre del 2011

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO

Por haberme dado la capacidad, la perseverancia, la fortaleza necesaria para afrontar con sabiduría todos los obstáculos en cada etapa de mi vida y por la oportunidad de finalizar un triunfo más. Gracias por todas tus bendiciones Señor.

AGRADECIMIENTO

A MIS PADRES. Por ser el ejemplo de mi vida, por darme un hogar lleno de amor y sabiduría, guiado únicamente por el amor de Dios, por enseñarme el buen camino, por darme todo su amor incondicional, por estar con migo en todo momento, pero sobre todo porque confiaron en mí, sin tener nada a cambio gracias, por ser mis padres, los más bellos del mundo.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA	2
1.1. TEMA	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis critico	4
1.2.3 Prognosis	5
1.2.4 Formulación del problema	5
1.2.5 Interrogantes.....	5
1.2.6 Delimitación del objeto de la investigación	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 OBJETIVOS	8
1.4.1 General:.....	8
1.4.2 Específicos:	8
CAPÍTULO II.....	9

2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	13
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	14
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	15
2.5. HIPÓTESIS.....	31
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES	31
CAPITULO III.....	32
3. METODOLOGIA	32
3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1. Modalidad de campo	33
3.1.2. Modalidad bibliográfica y documental	33
3.1.3. Investigación Experimental.....	33
3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.2.1. Investigación Exploratoria	34
3.2.2. Investigación Descriptiva.....	34
3.2.3. Investigación Correlacional	34
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.4. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	35
3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	37
3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	38
CAPITULO IV	39
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	39
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	39
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS	39
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	60
CAPITULO V.....	66
5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66

CAPÍTULO VI	68
6. PROPUESTA	68
6.1 DATOS INFORMATIVOS	68
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	69
6.3 JUSTIFICACIÓN	69
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	70
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TEÓRICA	72
6.7 METODOLOGÍA Grafico N.- 24 (MODELO OPERATIVO)	75
6.7.1. Principios Corporativos.....	77
6.7.2. Matriz FODA	83
6.7.3. Matriz (EFI). Evaluación de Factores Internos para la Mecánica de Transmisiones "Solís"	85
6.7.4. Matriz (EFE). Evaluación de Factores Externos para la Mecánica de Transmisiones "Solís"	86
6.7.5. Matriz Estratégica del FODA.....	87
6.7.6. Indicadores de Productividad.....	88
6.7.6. Plan Operativo.....	91
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	94
6.8.1. Organigrama Estructural (propuesto).....	94
6.8.1. Organigrama Funcional (propuesto)	95
6.8.1.2. Manual de Funciones	96
6.8.2. Cronograma.....	102
6.8.3. Presupuesto	103
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	104
ANEXOS.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.- 01 Objetivos	40
Tabla No.02 Atención al cliente	41
Tabla No.03 Supervisión de actividades	42
Tabla No. 04 Servicio al cliente	43
Tabla No. 05 Satisfacción por el trabajo	44
Tabla No .06 Ética y moral	45
Tabla No. 07 Información de la reparación del vehículo	46
Tabla No. 08 Herramientas y maquinarias	47
Tabla No. 09 Existencia de la mecánica	48
Tabla No. 10 Recomendación de este servicio	49
Tabla No. 11 Objetivos de la empresa	50
Tabla No. 12 Estrategias de la empresa	51
Tabla No. 13 Estructura orgánico funcional	52
Tabla No. 14 Incentivos	53
Tabla No. 15 Control de actividades	54
Tabla No. 16 Capacitación al personal	55
Tabla No. 17 Manual de funciones	56
Tabla No. 18 Ambiente de trabajo	57
Tabla No. 19 Uso inadecuado de los recursos	58
Tabla No. 20 Planificación administrativa	59
Tabla N.-21 Valores reales	62
Tabla N.-22 Frecuencia Esperada	63
Tabla N.-23 Grado de libertad	64
Tabla N.- 24 Matriz Axiológica	77
Tabla N.- 25 Matriz del Perfil Competitivo	82
Tabla No.- 26 Matriz (EFI)	85
Tabla N.- 27 Matriz (EFE)	86
Tabla N.- 28 Estados de Resultados Projectados	89
Tabla N.- 29 Plan Operativo	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.- 01 Red de Inclusiones Conceptuales	16
Gráfico No.- 02 Constelación de ideas de la Variable Independiente	17
Gráfico No.- 03 Constelación de ideas de la Variable Independiente	18
Grafico No.04 Objetivos	40
Grafico No. 05 Atención al cliente	41
Grafico No. 06 Supervisión de actividades	42
Grafico No. 07 Servicio al cliente	43
Grafico No. 08 Satisfacción por el trabajo	44
Grafico No. 09 Ética y moral	45
Grafico No. 10 Información de la reparación del vehículo	46
Grafico No. 11 Herramientas y maquinarias	47
Grafico No.12 Existencia de la mecánica	48
Grafico No. 13 Recomendación de este servicio	49
Grafico No. 14 Objetivos de la empresa	50
Grafico No. 15 Estrategias de la empresa	51
Grafico No. 16 Estructura orgánico funcional	52
Grafico No. 17 Incentivos	53
Grafico No. 18 Control de actividades	54
Grafico No. 19 Capacitación al personal	55
Grafico No. 20 Manual de funciones	56
Grafico No. 21 Ambiente de trabajo	57
Grafico No. 22 Uso inadecuado de los recursos	58
Grafico No. 23 Planificación administrativa	59
Grafico N.- 24 Función de densidad	65
Grafico N.- 25 Modelo Operativo	75
Grafico. N.- 26 Análisis De Michael Porter	81
Grafico N.- 27 Seguimiento y evaluación estratégica	93
Grafico N.28 Organigrama Estructural (propuesto)	94
Grafico N.- 29 Organigrama funcional	95

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N.- 01 Matriz de Operalización de Variables	35
Cuadro N.- 02 Variable Dependiente.: Productividad	36
Cuadro N.-03 Plan de recolección de información	37
Cuadro N.- 04 Matriz FODA	83
Cuadro N.-05 Matriz Estratégica del FODA	87
Cuadro N.- 13 manual de Funciones del Gerente	97
Cuadro N.- 14 Manual de Funciones de la Contadora	98
Cuadro N.- 15 Manual de Funciones del Jefe de prestación de servicios	99
Cuadro N.- 16 Manual de Funciones de la Secretaria	100
Cuadro N.- 17 Manual de Funciones de los Operarios	101

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO N.- 01 Encuesta sobre el sistema de gestión administrativa aplicada a clientes internos de la MECÁNICA TRANSMISIONES “SOLIS”

ANEXO N.- 02 Encuesta sobre la productividad aplicada a clientes externos de la MECÁNICA TRANSMISIONES “SOLIS”

ANEXO N.-03 Lista de clientes externos

ANEXO N.-04 Lista de clientes internos

ANEXO N.-05 Ubicación de la mecánica

ANEXO N.-06 Fotos

RESUMEN EJECUTIVO

En los años recientes las estrategias, juega un papel muy importante dentro de las funciones que realiza una empresa, debido a la utilización de técnicas que ayuden a la obtención de los objetivos y metas planteadas por sus directivos de manera eficiente y eficaz y así brindar un mejor servicio a los servicios hacia los clientes. Así mismo el mantener buenas relaciones con el cliente representa para la empresa un compromiso que le incentiva a mejorar cada día los procesos que ésta ejecuta, ello trae como consecuencia satisfacción y lealtad del cliente ante los cambios organizacionales que se generen dentro de la empresa.

Por consiguiente se presenta el siguiente trabajo de grado que tiene como título “Sistemas de Gestión Administrativa y su incidencia en la Productividad”, para la Mecánica de Transmisiones Solís dedicada a la prestación de servicios en reparación de cajas y coronas.

En el cual se utilizó una metodología, la misma que permitió enfocar y realizar un análisis profundo de la problemática que presenta la empresa en la actualidad, aplicando encuestas a los clientes internos y externos para verificar la realidad del sistema de gestión administrativo en la reparación de cajas y coronas.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el Chi Cuadrado, el cual permitió verificar la correlación que existe entre las variables: Sistema de Gestión Administrativa y Productividad, podemos plantear conclusiones y recomendaciones las mismas beneficiaran a la empresa para mejorar el servicio, permitiéndole darse a conocer en el mercado y por ende esto incrementara las ventas que es lo primordial para toda organización.

INTRODUCCIÓN

En el Capítulo se realiza la contextualización del problema fenómeno conflictivo, para llegar a la realidad del problema, se construye una posición insegura acerca de cambios futuros en el problema basándose en la realidad pasada y actual, se plantea la formulación del problema, interrogantes, delimitación del objeto de investigación y se formula los objetivos.

En el Capítulo II se encuentra la fundamentación teórica del problema citado anteriormente, y se toma como aporte los criterios de diversos autores que han realizado estudios anteriores en otras realidades. Al establecer las categorías por cada variable se desea presentar un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el trabajo investigativo.

En el Capítulo III se detalla el enfoque y tipos de investigación en el que se fundamenta este trabajo al igual que en la metodología, utilizada en la investigación se basa en una búsqueda bibliográfica y en una intervención de campo en la Mecánica de Transmisiones Solís del Cantón Ambato, a través de un cuestionario cuantitativo a los clientes internos y clientes externos de la misma.

En el Capítulo IV se ejecuta una tabulación y presentación de resultados con sus respectivos análisis que ayudan a tener una mejor visión del problema y permite llegar a conclusiones y recomendaciones que se sugiere a la empresa esto consta en el V Capítulo.

En el Capítulo VI Este capítulo contiene la Propuesta, en donde se desarrollan las estrategias que se van a implementar para cumplir los objetivos de la empresa y en este caso lo que propone para incrementar la productividad es un Plan Estratégico que le permitirá a la Mecánica de Transmisiones Solís lograr sus objetivos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. TEMA

Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la Productividad de la Mecánica de Transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

La globalización, los cambios sustanciales en el plano económico, político y tecnológico que ha tenido lugar en el ámbito internacional y el impacto directo de ellos en la economía han transformado el entorno y las condiciones en las que operan las empresas. En un entorno cada vez más complejo, por lo que dichas empresas deben asumir el enorme desafío de modificar su gestión administrativa para

competir con éxito en el mercado. Se puede decir entonces que la mayor parte de las empresas se han visto en la necesidad de aplicar un sistema gestión administrativa, que les permita adaptarse a los cambios y a las nuevas circunstancias venideras.

Además las empresas buscan constantemente dinamizar, optimizar cada recurso disponible que les permite tener eficiencia y eficacia para lograr cada objetivo planteado, lo que es de vital importancia para generar su desarrollo económico, por que las empresas buscan mejorar cada uno de los procesos administrativos, funciones como los procesos administrativos no son independientes, sino que por el contrario se encuentran totalmente interrelacionados. En el momento que una organización comienza a elaborar un plan de gestión y administración, debe tener como prioridad ordenar su estructura para, de esta manera lograr hacer posible la ejecución del mismo. Por último, diremos que del control que es realizado puede realizarse una corrección en la planificación, acción que logra realimentar todo el proceso de gestión y administración.

La venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas es una actividad que genera importantes ingresos dentro del sector automotriz representa el 14,1% de la producción total de las actividades comerciales, también el personal ocupado en la actividad de ventas, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motores representa el 12,1% de todo el personal empleado en el sector comercial. Según el INEC en la encuesta de comercio interno.

Según la junta de defensa del artesano en Tungurahua existen 25 gremios para los artesanos en diferentes ramas, por ejemplo la 5 de mayo que tiene 110 socios y el sindicato de mecánicos de Tungurahua, está conformada por 70 socios todos estos en diferentes áreas de la mecánica, por lo que una de estas agrupaciones ayudan al artesano a capacitarse y obtener beneficios en diferentes aéreas y en especial el área tributaria.

Por lo que las empresas dedicadas a este tipo de actividades se ven en la necesidad de administrar, relacionar e interactúan entre sí, cada uno de los elementos con los que dispone para lograr los objetivos, mediante los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

En la Mecánica de Transmisiones Solís, se encuentra en el mercado desde 1999, desde entonces su desarrollo es notable, da trabajo 16 personas distribuidas en base a sus conocimientos y habilidades en diferentes actividades, por un gerente, una secretaria, un tornero y 13 operarios, misma que no dispone de un adecuado sistema de Gestión Administrativa, lo cual perjudica en el cumplimiento de los objetivos que el gerente tenga en mente. Es por esta razón que existe la necesidad del propietario el Sr. Washington Fernando Solís Jordán de administrar de forma adecuada que le ayude a la determinación y la satisfacción de los objetivos que le permita diseñar y generar un ambiente en el que las personas, laboren o trabajen en grupos, alcanzando con eficiencia y eficacia las metas.

Además impide que la mecánica desarrolle estrategias le permitirá conocer la situación actual donde está y la situación futura a dónde quiere llegar, programar sus actividades en conjunto con todos los integrantes de la empresa, cumplir sus objetivos y metas, viéndose reprimida su gestión empresarial y por ende su productividad.

1.2.2 Análisis crítico

El inadecuado sistema de Gestión Administrativa que se aplica en la Mecánica De Transmisiones Solís ocasiona pérdidas de tiempo y con esto retraso en la entrega de los trabajos, provocando una deficiente atención al cliente y la imagen de la empresa vaya decreciendo.

El desconocimiento de las funciones de quienes integran la mecánica de transmisiones Solís hace que ellos efectúan sus actividades como creen que es mejor, causando un bajo nivel de desempeño laboral, perjudicando no solo a la empresa sino también poniendo en peligro la vida de quienes ocupen el servicio vehicular.

El inadecuado estilo de dirección impide que la empresa logre cumplir con los propósitos que el gerente tenga en mente, debido a que se tiene miedo a los cambios, además, todo emprendimiento en las empresas, debería provenir de un proceso racional y no solamente de un acto intuitivo, ser analizado previamente y controlado en su ejecución y resultados.

La administración empresarial requiere hoy más que nunca, contar con una formación actualizada y adecuada, que prepare al empresario para manejar la organización en mercados inestables y dinámicos. La información, en este sentido, se convierte en un recurso estratégico para el proceso de toma de decisiones que al no aplicar esto se tendrá como resultado un bajo nivel de la productividad.

1.2.3 Prognosis

Al no aplicar un adecuado Sistema de Gestión Administrativa se tendrá un bajo nivel de productividad impidiendo el desarrollo empresarial y dificultando el proceso administrativo; como son el control, la planificación, dirección y organización.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide el inadecuado Sistema de Gestión Administrativa en el decremento de la productividad de la mecánica de transmisiones Solís del Cantón Ambato?

1.2.5 Interrogantes

¿Qué factores afectan al adecuado Sistema de Gestión Administrativa de la mecánica de transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato?

¿Cómo ayudara el Sistema de Gestión Administrativa en la mecánica de transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato?

¿Cómo se logrará el incremento de la productividad en la mecánica de transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato?

1.2.6 Delimitación del objeto de la investigación

Límite de contenido:

Campo: Administración

Área: Gestión Administrativa

Aspecto: Productividad

Límite espacial: Mecánica de Transmisiones “Solís” de la ciudad de Ambato, Av. Atahualpa Km 51/2, vía a Riobamba

Límite temporal: el segundo semestre del 2010

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es necesario que se aplique un adecuado Sistema de Gestión Administrativa, ya que actualmente se necesita un funcionamiento más eficaz y eficiente de las mismas, al estar en un ambiente competitivo, es indispensable reducir los recursos y mejorar la calidad del servicio, ya que ayuda la aplicación de un sistema de gestión administrativo a establecer metas y objetivos, permitiendo a la empresa proyectarse hacia el futuro, permite el uso adecuado de los recursos humanos, tecnológicos, económicos y materiales; y encamina a lograr que cada trabajador quiera y pueda hacer su trabajo correctamente.

Además en este sector como son las mecánicas, no se ha realizado este tipo de investigaciones, a pesar de la alta demanda que existe de estas y sería la mecánica de transmisiones Solís, la primera en que se aplique un adecuado sistema de Gestión Administrativa que le permita ser más competitiva el mercado, además en estos últimos meses se ha notado el interés por parte del SRI en revisar que todo este en correcto funcionamiento y en eliminar todas las actividades que no pudiesen ser debidamente justificadas legalmente, también este tipo de negocios necesitan de un adecuado Sistema de Gestión Administrativa, debido a que ayudaría a disminuir el alto índice de accidentes en las carreteras ya que este no solo es ocasionado en su totalidad por el alcoholismo, sino que también es debido a fallas mecánicas.

Es de vital importancia lograr que las empresas adquieran conciencia de aplicar un adecuado Sistema de Gestión Administrativa, debido a que este ayuda a incrementar la economía no solo de la empresa como tal si no que también de su entorno, logrando disminuir el índice de desempleo y la migración, asimismo ayudara a controlar los desechos como aceites, gasolina, diesel evitando a que estos sea arrojados al piso y se evacuen por el alcantarillado y los repuestos que son cambiados por nuevos sean colocados en un solo lugar para su posterior venta a reciclaje, así se cuidara también del medio ambiente.

También ayudara a mejorar los servicios adicionales (ver anexo N.-05) que presta la mecánica como son: el servicio de torno que se trata reparar las piezas dañadas, para esto se invirtió 15000 dólares en mes de julio del 2010, venta repuestos automotriz de cajas y coronas, además de lubricantes para transmisiones, con el fin de brindar un mejor servicio y comodidad al cliente, pero esto no se puede lograr debido a que se le administra empíricamente , pero con la aplicación de una adecuada gestión empresarial se lograra planificar, organizar, dirigir, controlar cada actividad de la mecánica con lo cual de lograra incrementar la productividad.

Asimismo, a este tipo de PYMES no se les ha brindado la atención que requieren, para una adecuada gestión administrativa de cada uno de los recursos que posee, a pesar de que el mercado en el cual se desenvuelven lo exige debido a los múltiples cambios y desafío que este presenta, es por esta razón que es necesario e importante la realización de este trabajo de investigación con el único fin de sugerir un cambio en la manera de administrar sus recursos, para el logro de la productividad.

Además me permitió aplicar los conocimientos obtenidos de primero a decimo semestre con los cuales me ayudaron en la elaboración del proyecto de tesis, lo cual me permitió obtener el título en ingeniería, además se dio la solución a un problema y conocer la importancia que tiene un adecuado Sistema de Gestión Administrativa y los beneficios que este puede brindar.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General:

Indagar los Sistemas de Gestión Administrativa, a través de indicadores de gestión que permita mejorar la productividad de la mecánica de transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato.

1.4.2 Específicos:

Evaluar la situación actual del Sistema de Gestión Administrativa y la productividad de la mecánica de transmisiones “Solís” de la Ciudad de Ambato.

Describir los Sistemas de Gestión Administrativa que pueden aplicarse en la mecánica de transmisiones “Solís” de la Ciudad de Ambato.

Diseñar un Sistema de Gestión Administrativa para incrementar la productividad en la Mecánica de Transmisiones “Solís” de la Ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la Mecánica de Transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato, no existen estudios previos referentes al tema objeto de estudio, sin embargo se han tomado como referencia datos proporcionados a través de una entrevista con los dueños de la empresa. Además con la ayuda de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato en la facultad de Ciencias Administrativas y de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, se pudo revisar y analizar datos que me proporcionaron información importante para la realización de la investigación del problema objeto de estudio.

Pastor, V. (2006). Gestión administrativa y el desarrollo del talento humano en la Diócesis de la Ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

El autor tiene los siguientes objetivos:

1. Fundamentar científicamente la teoría de los modelos de Gestión Administrativa y el desarrollo del talento humano.
2. Determinar las falencias de la gestión administrativa y su relación con el desarrollo del talento humano.
3. Elaborara los componentes de un modelo de gestión administrativa que ayude a mejorar el diálogo interpersonal y aproxime a la mutua aceptación y colaboración concreta frente a los problemas que se presenta en el interior de la Diócesis de Riobamba.

Llegando así a las siguientes conclusiones:

- El recurso humano de la Diócesis de Riobamba se desconoce la misión, visión y valores corporativos de la institución en vista que el flujo comunicacional es restringido.
- El personal administrativo se desenvuelve en un clima institucional poco satisfactorio, que enfrenta conflictos en todos los niveles de la gerencia.
- Tanto el cliente externo como el personal administrativo expresan que no existe cultura organizacional, lo que no satisface las necesidades de los clientes.

El presente antecedente investigativo me sirve debido a que posee en común la variable dependiente del trabajo de investigación y saber que la gestión administrativa también tiene que ver con el desarrollo del talento humano de las organizaciones,

además a en las conclusiones se puede notar que la misión, la visión y valores corporativos son indispensables para el mejor funcionamiento de las empresas, ya que les permite el cumplimiento de metas y objetivos.

Sarmiento, J. (2007).Diseño de un modelo de gestión administrativa y calidad del servicio. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

El autor tiene los siguientes objetivos:

1. Evaluar los procesos de gestión actuales del Grand Hotel Santo Domingo en el servicio al cliente.
- 2 Evaluar los procesos de gestión actuales del Grand Hotel Santo Domingo.

Llegando así a las siguientes conclusiones:

- No existe un modelo de gestión administrativa que permita evaluar la satisfacción al cliente del Grand Hotel Santo Domingo.
- Faltan manuales básicos de procedimientos para sus empleados que permitan que estos tengan un adecuado conocimiento sobre sus responsabilidades.
- No existe misión, visión y los valores que rijan sus pasos hacia la excelencia en el servicio al cliente.

Me permite realizar un análisis de los objetivos y conclusiones para así tener obtener mayor información acerca de los beneficios que este puede brindar cuando se lo aplica adecuadamente, ya que en el caso de la mecánica de transmisiones “Solís” que también se dedica a la prestación de servicios, me pude dar cuenta que la atención de los clientes

es muy importante debido a que son ellos los que permiten que negocios como este se mantengan el mercado.

Valverde, M. (2009). El diseño organizacional y su influencia en la productividad de la avícola San Andrés del Cantón Patate. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

El autor tiene los siguientes objetivos:

1. Realizar un diagnóstico situacional de la avícola “San Andrés” del Cantón Patate para conocer las dificultades que enfrenta la empresa.
2. Implantar un diseño organizacional analizando los elementos claves que se involucran el proceso de decisión.
3. Mejorar la productividad de la empresa innovando tecnología, organización, Recursos Humanos, relaciones laborales y condiciones de trabajo.

Llegando así a las siguientes conclusiones:

- La Investigación realizada en la Avícola “San Andrés” del Cantón Patate demuestra que no existe antecedentes investigativos sobre el tema.
- En la Avícola “San Andrés”, existen desconocimiento de proceso y herramientas administrativas, lo que dificulta alcanzar un mayor desarrollo.
- El talento humano que se desempeña en la avícola “San Andrés” del Cantón Patate, se encuentra desmotivado, con las actividades que realiza ya que su ejecución es totalmente informal.

Todas las empresas no son las mismas aun cuando se dediquen a la misma actividad pero si poseen algo en común que es llegar a cumplir sus metas y objetivos llegando así alcanzar la productividad que es lo que la mecánica de transmisiones Solís desea, realizar sus actividades con eficiencia y eficacia, es por esta razón que este antecedente investigativo es importante para la ejecución con mi trabajo de investigación.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para presente investigación se utilizará el paradigma crítico- propositivo por las siguientes razones:

Hoy en día el principal objetivo de las empresas es ser competitivas, es por lo cual buscan constantemente ideas que le permitan alcanzar dicho objetivo, siendo el sistema de gestión Administrativa que ayuda a la empresa a ser competitiva.

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizo libros y el internet que ayudan a dar soporte científico al mismo entre algunos de ellos están:Robbins / Coolter en su libro de Administración, Gutiérrez Humberto con el libro Calidad total y productividad,Luna Alfredo Proceso Administrativo, Newstron John Dirección, el libro Desarrollo Organizacional de Wendell L. Friend, Gareth R. Jones en su libro de Administración Contemporánea y Administración de Operaciones de Krajewski Lee, en lo que se refiere al Internet constan los siguientes autores: Venegas, C. y Pelayo, M.

El sistema de gestión administrativo es fundamental en el proceso administrativo, ya que permite planificar, organizar, dirigir y controlar los mismos que ayudan a tener una visión integral de los recursos con los que dispone la empresa con lo cual se pueda satisfacer al cliente interno y externo.

Los valores corporativos que la empresa debe tener establecidos son importantes debido a que estos al momento de aplicar un sistema de gestión administrativa, permitirán tener colaboración y aceptación al cambio, logrando así los beneficios esperados, además

tener una imagen de prestigio y credibilidad a la sociedad, también los valores que mi familia y la educación me han permitido aprender, aplicar me ayudan a la ejecución de este trabajo con responsabilidad y honestidad.

El sistema de gestión administrativa pretenden mejorar el rendimiento de cada uno de los trabajadores y a la vez permitiéndoles participar conjuntamente como un equipo para el logro de las metas y objetivos no solo de la empresa sino también individuales y así mejorar e incrementar la productividad de la empresa.

Para la obtención de la información se utilizo las técnicas de observación y de la encuesta a través del instrumentó de las fichas de observación y el cuestionario que me permitió dar validez y confiabilidad a mi trabajo de investigación.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según La Constitución de la República del Ecuador, Aprobada en referéndum el 28 de Septiembre de 2008, Actualizada a Marzo del 2010 Capítulo VI, Trabajo y Producción Pp.211 y 212.

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

El Estado promoverá las formas de producción que asegure el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto Internacional.

Art. 320: (Principios de la Producción).- En diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistemática, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Formulación del problema:

¿Cómo incide el inadecuado sistema de Gestión Administrativa en la productividad de la Mecánica de Transmisiones Solís, de la Ciudad de Ambato?

X = Sistema de Gestión Administrativa

Y = Productividad

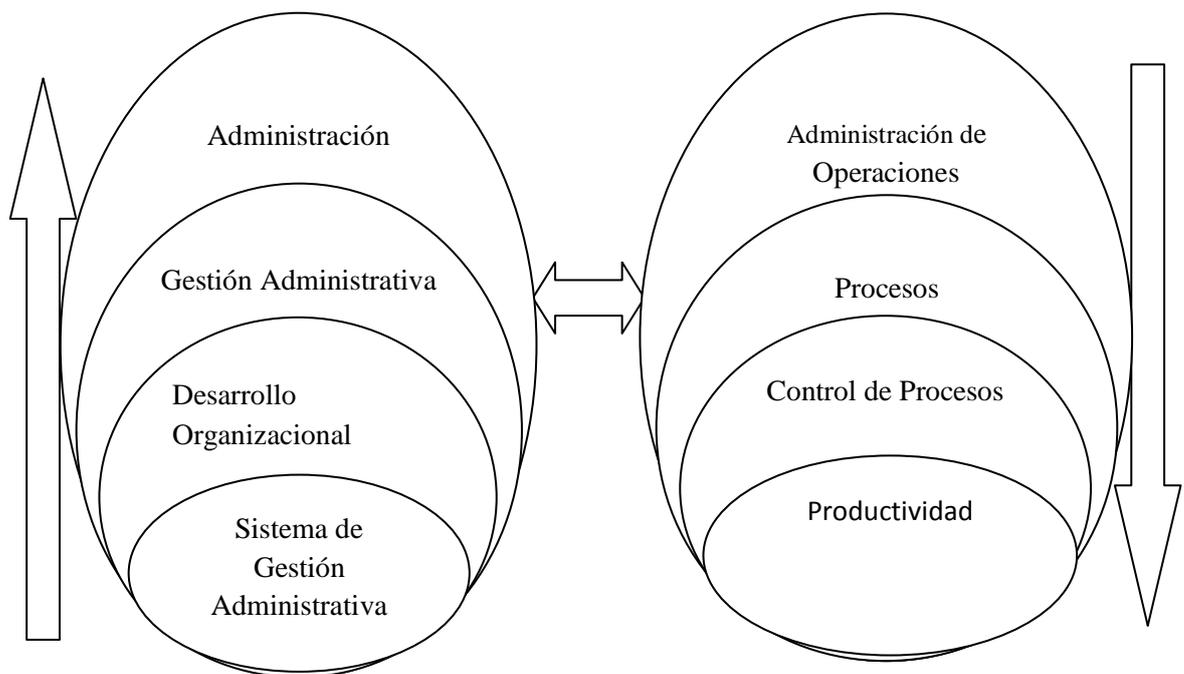


Gráfico No.- 01 Red de Inclusiones Conceptuales

Elaborado por: Delia Paredes

Variable Dependiente: Sistema de Gestión Administrativa

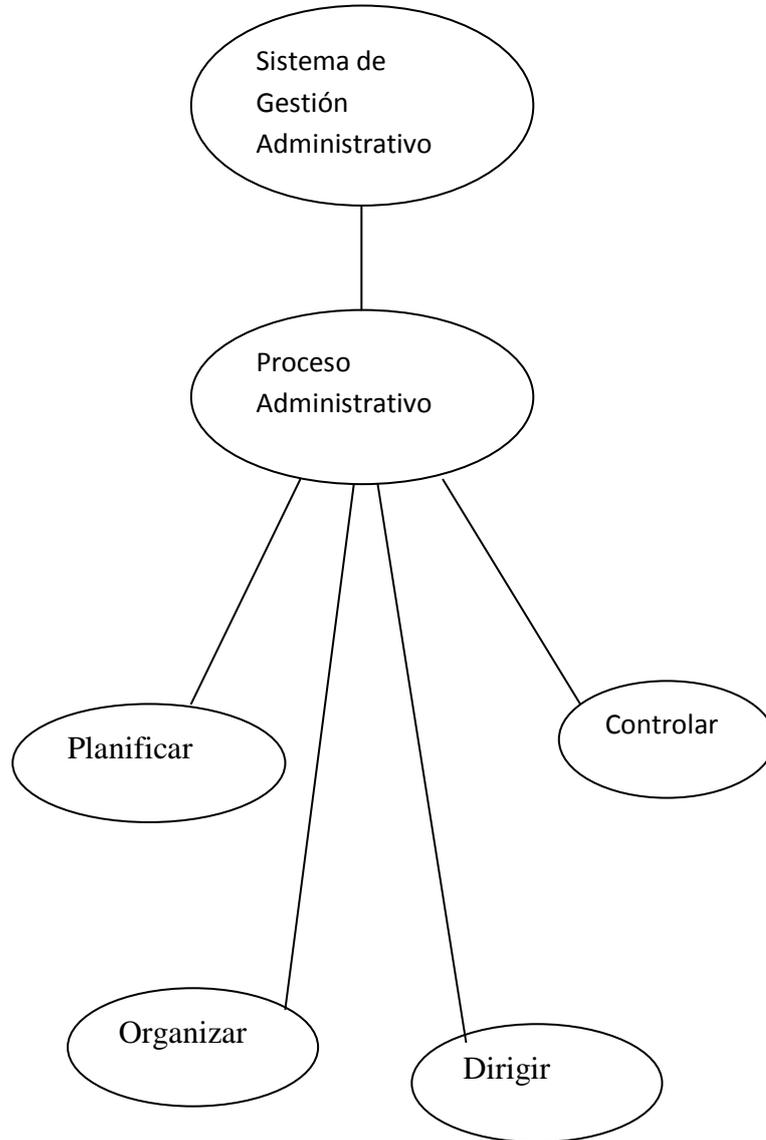


Gráfico No.- 02 Constelación de ideas de la Variable Independiente

Elabora por: Delia Paredes

Variable Independiente: Productividad

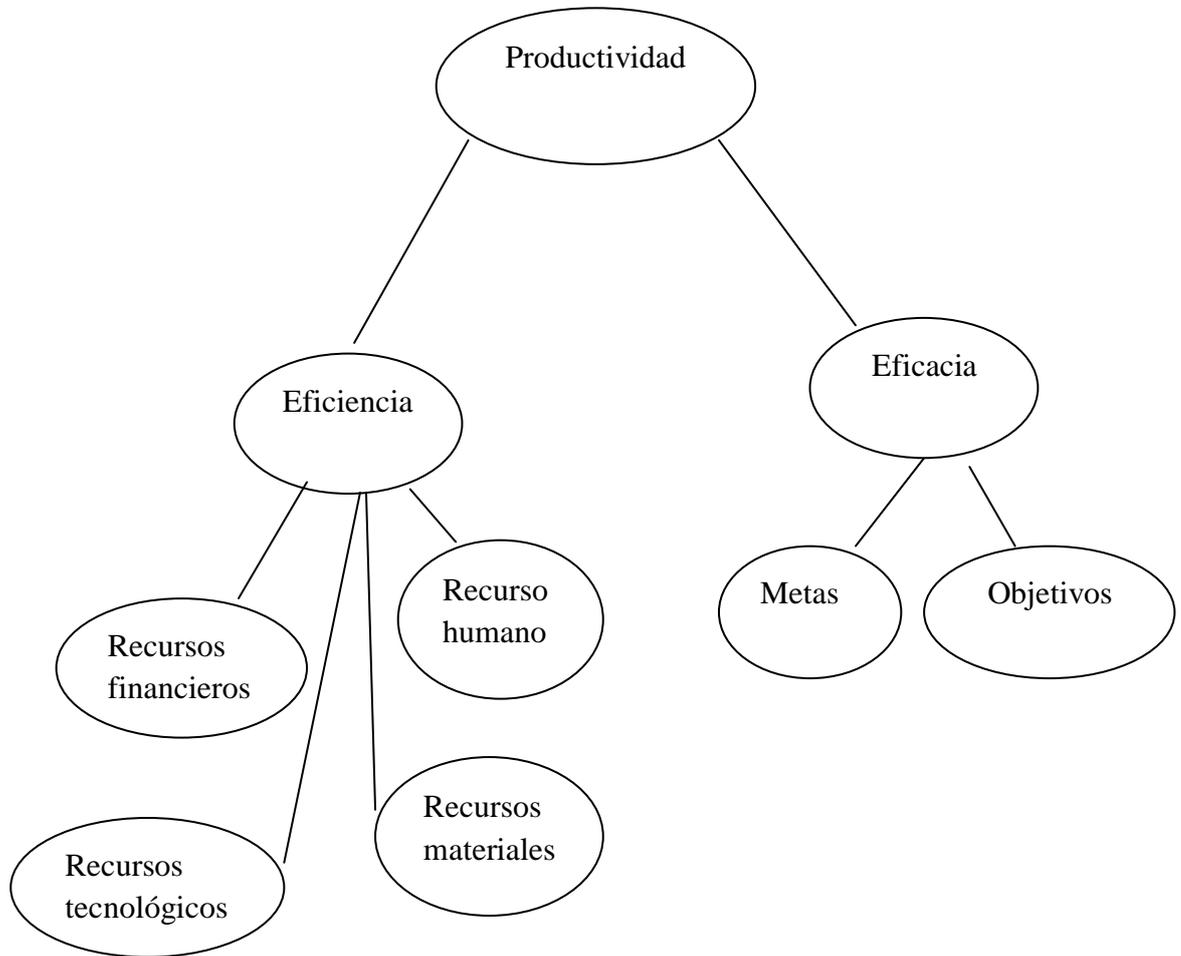


Gráfico No.- 03 Constelación de ideas de la Variable Independiente

Elabora por: Delia Paredes

Definición de las Variables

Administración

Según, JONES, G. (2006, p. 5). En su libro de Administración Contemporánea, Administración es.-“Es la planeación, organización, dirección, y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”.

Además ROBBINS (2005, p. 7). En su libro de Administración dice que la administración “Consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”.

Administración es un proceso a través del cual se coordina y optimiza los recursos de una organización con el único fin de aprovechar de cada uno de estos y a la vez permite la realización correcta de las cosas, además esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas. Según la investigadora

Gestión Administrativa

En el libro de Principios Administrativos, dice que la Gestión Administrativa.- “Es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo”. HURTADO. D. (2008, p. 381).

Gestión empresarial.- “Es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la

gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitivo Capacidad para tomar decisiones”. VILLAMZAR. T. (Internet).

La Gestión Administrativa.- Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. El objetivo de la gestión empresarial: Formar especialistas altamente calificados en el trabajo corporativo e institucional en las diversas áreas de la administración, así como el dominio eficiente de las normas jurídicas en cuestión laboral, empresarial y social; comprender las tendencias macroeconómicas del mundo empresarial y financiero; desarrollar habilidades para el manejo adecuado del comportamiento Humano y finalmente analizar los estados contables que representan el estado de salud financiera de la empresa y todos los elementos fiscales.

Desarrollo Organizacional

Para KOONTZ. H, (2008, p. 381). Desarrollo Organizacional.- “Es un enfoque sistemático, integrado y planeado, dirigido a mejorar la efectividad de la empresa. Está diseñado para resolver problemas que reduce la eficiencia y operativa a todos los niveles esos problemas influyen falta de cooperación descentralización excesiva y mala comunicación”.

Otro autor dice que Desarrollo Organizacional.- “Es un esfuerzo planeado de toda la organización y administrado desde el nivel superior, para aumentar la eficacia y salud organizacional, a través de intervenciones planeadas en los procesos de la organización, usando el conocimiento de la ciencia conductual”. WENDELL, L. (2008, p. 11).

Desarrollo Organizacional.- Es un proceso planeado que abarca toda la organización administrativa, para aumentar la eficiencia y eficacia, mediante el cual se aplica la planeación, organización, dirección y control, con la finalidad de cambiar las creencias,

actitudes, valores y estructuras de las organizaciones de modo que se puedan adaptarse a nuevos cambios, para así alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

Sistema de Gestión Administrativa

En el libro de Principios Administrativos menciona que, Sistema de Gestión Administrativa.- “Es agrupar todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados”. HURTADO, D. (2008, p. 20.).

Otro autor dice lo siguiente, Sistema de Gestión Administrativa.- “Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo, mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. MARKER, G. (Internet).

Sistema de Gestión Administrativa.- Es el conjunto de acciones sistemáticas que ayudan a mejorar el proceso administrativo, para lograr el cumplimiento de los objetivos.

Proceso Administrativo

Según el libro de Administración Contemporánea dice que el Proceso Administrativo.- “Es ayudar a la organización hacer el mejor uso de sus recursos para conseguir sus metas.” JONES G. (2006, p. 8).

Para dar mayor soporte científico de utilizo el libro de Dirección en el cual menciona que el Proceso Administrativo.- “Son las principales funciones gerenciales (planeación, organización, dotación de personal, dirección y control) que realizan todos los gerentes en una secuencia o ciclo repetitivo”. NEWSTRON, J. (2007, p. 537).

Además el Proceso Administrativo.- Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral lo que permite el desarrollo organizacional.

Planificar

Para ROBBINS. (2005, p. 7). Planificar se.- “Define las metas, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades”.

A continuación se ha tomado también como referencia bibliográfica al libro de Administración Contemporánea en el cual dice que Planificar.- “Es un proceso que usan los administradores para identificar y seleccionar las metas y los cursos de acción apropiados”. JONES, G. (2006, p. 8).

Planificar .- Es combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar provechosos para la empresa, en términos más específicos se refiere a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos.

Organizar

En el libro de Administración Contemporánea dice que Organizar.- “Es un proceso con el cual los administradores establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen en aras de las metas que esta tenga”. JONES, G. (2006, p 12).

También se investigo en el libro de ROBBINS. (2005, p. 7). Organizar.-”Consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuentas a quién y donde se toman las decisiones.”

Organizar.- Es dividir, jerarquizar, describir las funciones y coordinar las tareas, logrando que trabajen en conjunto y de forma sincronizada, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

Dirigir

Según JONES, G. (2006, p 12). Dirigir es.- “Articular una visión clara, revigorizar y facultar a los miembros de la organización para que entiendan la parte que representan en la consecución de las metas de la organización”.

En otro concepto dice que Dirigir .- “Consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados”. ROBBINS. (2005, p. 7).

Dirigir es.- Es crear condiciones que alimenten a los empleados a realizar el trabajo y así tener el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar lo planificado por la empresa.

Controlar

Según JONES, G. (2006, p 12). Controlar es.- “Evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprender acciones para sostener o mejorar el desempeño”.

Además, para la siguiente definición se utilizo el libro de ROBBINS. (2005, p. 7). Controlar.- “Consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieren falta”.

Controlar es.- Es el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa.

Administración de Operaciones

Para KARAJEWSKI, L. (2007, p. 4). Administración de Operaciones.- “Se refiere al diseño, dirección y control sistemático de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos para los cliente internos y externos”.

En el libro de Administración de Producción y Operaciones menciona que Administración de Operaciones.- “Es el diseño, la operación y la mejora de los sistemas que crean o entregan los principales productos y servicios de la empresa”.RICHARD, B. (2005, p. 7).

Administración de Operaciones.- Es administrar eficientemente cada una de las actividades de todos los departamentos de una empresa, con el fin de entregar un bien o servicio que satisfaga al cliente, con lo cual se cumplirá con los objetivos y metas de la empresa.

Procesos

Según RICHAR, B. (2005, p114). Procesos.- “Es cualquier parte de la organización que recibe insumos y los transforma en productos o servicios, mismos que se espera sean de mayor valor para organización que los insumos originales”.

En otra definición dice que Procesos son un.-“Conjunto de actividades interrelacionadas con insumos y rendimientos prescritos, que atraviesan los límites funcionales de una empresa”. BENJAMÍN E. (2009. P. 487).

Procesos.- Es una serie de causas y condiciones, interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida que se dan en forma conjunta y repetidamente para transformar los insumos en resultados, mediante la utilización de los recursos disponibles que la empresa disponga para el logro ya sea de un bien o servicio.

Control de procesos

Control de procesos.- “Se preocupa por la supervisión de la calidad mientras se produce el producto o servicio”. RICHARD, B. (2005, P. 338).

También en el libro de GUTIÉRREZ, H. (2010, p. 320). Dice que Control de procesos.- “Es la actividad que asegura el cumplimiento de los requerimientos para tomar acciones correctivas cuando es necesario, corregir problemas y mantener la estabilidad en el desempeño”.

El Control de procesos.- es guiar de forma adecuada cada actividad para entregar productos y servicios de mejor calidad, además le permite comparar resultados para una mejor toma de decisiones.

Productividad

Para GUTIÉRREZ, H. (2010, p. 256). Productividad.- “Tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados”.

En la siguiente definición del libro de KOONTZ, H. (2008, p.585). Productividad.- “Es el índice de entradas y salidas dentro de un periodo determinado con la debida consideración por la calidad”.

Productividad.- Es la aplicación de la eficiencia y eficacia en la ejecución de las tareas, entendiéndose esto como el desarrollo organizacional.

Eficiencia

Para ROBBINS. (2005, p. 7). Eficiencia.- “Consiste en tener los mejores resultados con la mínima inversión”.

La siguiente definición que me ayudo a tener una visión mejor de la eficiencia es de JONES, G. (2006, p.5). Eficiencia.- “Es una medida de que tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar las metas.”

La Eficiencia.- es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización. Para la investigadora

Recurso Humano.

Según PELAYO, M. (Internet). Recurso Humano.- “Es uno de los campos más importantes de una empresa. Se encarga de escoger, contratar, formar y retener a los empleados de una organización”.

También La administración de Recursos Humanos.- “Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea, los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos empleados y obreros junto con los supervisores de la primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización además de ser el que decide como manipular los demás recursos que son de por si inertes y estáticos”.

Para CHIAVENATO, I. (2007, p.94) en su libro de administración de recursos humanos.

Recurso Humano.- que son el eje principal dentro de la organización ya son ellas quienes utilizan, diseñan, transforman y perfeccionan los demás recursos. Las cualidades del elemento humano como las actitudes, habilidades, conocimientos, experiencias y las relaciones tanto individuales como colectivas son muy importantes para el desarrollo de la empresa.

Recurso Financiero.

Recurso Financiero.-“Son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros”. PELAYO, M. (Internet).

Además para el autor CHIAVENATO, I. (2007, p.94). Recurso Financiero.-“Se refiere al dinero en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), préstamos, financiamiento, créditos, etc., de los que se puede disponer de manera inmediata o a mediana para hacer frente a los compromisos de la organización. Comprende los ingresos derivados de las operaciones de la empresa, inversiones de terceros y de toda el efectivo que pasa por la caja de la organización”.

Recurso Financiero.- Son los recursos que necesita para su creación, desarrollo y expansión, pueden diferenciarse los fondos o recursos propios, que asumen el riesgo de la gestión empresarial, constituidos por aportes de los socios, en dinero efectivo o acciones, y por las reservas; y los recursos ajenos, provenientes de terceros, por ejemplo, de proveedores que otorgan mercadería a crédito y préstamos bancarios.

Recursos Materiales

Según CHIAVENATO, I. (2007, p.94) en su libro de Administración de Recursos humanos, dice que Recursos Materiales.- “Son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea dar servicios especializados o producir bienes y productos. Los recursos materiales están constituidos por el mismo espacio físico, los locales, edificios y terrenos, el proceso productivo la tecnología que lo orienta, los métodos y proceso de trabajo orientados a la producción de los bienes y de los servicios producidos por la organización”.

Recursos Materiales.- “Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa) y Materia prima que forma parte del producto, productos en proceso, productos terminados” OJEDA M. (Internet).

Recursos Materiales.- Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, herramientas, etc y Materia prima que forma parte del producto.

Recursos Tecnológicos

Para THOMAS. B. (2009) en su libro de Administración menciona que los Recursos Tecnológicos.- “Son los que ayudan a crear, un producto o servicio evolucionan las técnicas y mejorar las formas de administrar y comunicarse.”

En el internet también se encontró la siguiente definición, los Recursos Tecnológicos “Sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final”. MONTAÑO, M (Internet).

En la actualidad, los Recursos Tecnológicos.- Son una parte imprescindible de las empresas. Es que la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas y ayudan a desarrollar las operaciones cotidianas de la empresa, desde la producción hasta la comercialización, pasando por las comunicaciones internas y externas.

Eficacia

Según Gutiérrez H. (2010, p. 315). Eficacia.- “Es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados, implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)”.

Otro autor dice que Eficacia.- “Es una medida de la pertinencia de las metas que los administradores decidieron que persiguiera la organización y del grado al que esa organización alcanza tales metas”. JONES, G. (2006, p. 6).

Eficacia.- Es hacer las cosas de manera correcta asignadas a cada uno, según como este organizado dentro de la empresa, y sobre todo en lograr objetivos, tomando en cuenta la calidad del producto o servicio, logrando así la satisfacción del cliente interno y externo.

Metas

Para HELIRIEGEL, D. (2002, p. 285). Metas.- “Son resultados que hay que conseguir y por tanto, señalan la dirección hacia la que deben orientarse decisiones y acciones para alcanzar los objetivos”.

Otro autor dice que Metas.- “Son los objetivos cuantificables que todo pequeño empresario desea lograr. Toda meta está formada por las cuantificaciones, los objetivos que representan los resultados que la empresa pretende lograr”. En libro de Administración de la Pequeña Empresa de su autor ANZOLA, S. (2010).

Metas.- Es una serie de pasos que ayudan a conseguir los objetivos planteados y que les permite lograr el desarrollo empresarial que sus directivos pretenden alcanzar.

Objetivos.

Según HELIRIEGEL, D. (2002, - p. 181). Objetivos.- “Son los resultados que gerentes y otros participantes han elegido y que están comprometidos a lograr en función de la supervivencia y el crecimiento a largo plazo de la empresa”.

También en el libro Administración de la Pequeña Empresa de ANZOLA, S. (2010), dice que los Objetivos.- Son los que la empresa desea lograr con base a estos objetivos, efectúa la planeación de sus actividades.

Objetivos.- Son los que permiten mantenerse en el mercado y a la vez satisfacer las necesidades de quienes los plantearon, además es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser un ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

MARCO TEÓRICO

El Sistema de Gestión Administrativo es un proceso que ayuda al desarrollo organizacional con lo cual obtener la productividad en la empresa; utilizando mejor la cantidad de recursos disponibles, considerando al talento humano como lo más preciado debido a sus conocimientos y habilidades permitiéndole su desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos y los de la empresa, mediante el uso adecuado del proceso administrativo mismo que la empresa pueda planear, organizar, dirigir, y controlar las actividades, que le ayudaran a incrementar su economía y la de su entorno.

El sistema de gestión administrativo permite tener criterios de equidad y justicia, tanto como los basados en el pasado y los que se orientan hacia el futuro, lo cual permite que la evaluación pueda tener varias aplicaciones de tal manera que la empresa pueda mejorar el rendimiento laboral.

La eficacia y eficiencia le permite a la empresa cumplir con las exigencias internas y externas, mediante el cumplimiento de sus objetivos, metas y el uso adecuado de sus recursos.

2.5. HIPÓTESIS

Formulación del problema:

¿Cómo incide la el inadecuado sistema de gestión administrativa en la productividad de la Mecánica de transmisiones “Solís” de Ciudad de Ambato?

La aplicación de un adecuado sistema de gestión administrativa mejora la productividad de la Mecánica de Transmisiones “Solís” de Ciudad de Ambato.

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

X= Sistema de Gestión Administrativa. Cualitativa

Y= Productividad. Cuantitativa

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

Enfoque

Se aplico un el enfoque cuali-cuantitativo debido que se basa en un conocimiento profundo y contextualizado de la realidad, además permite tener una orientación a la formulación de hipótesis y orientar a su comprobación.

Para la realización y ejecución de la presente investigación se utilizara las siguientes modalidades de investigación.

3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para seguir con la investigación se utilizara las siguientes modalidades que permitirá el desarrollo del tema de investigación.

3.1.1. Modalidad de campo

Se utilizo la investigación de campo, porque permite tener contacto directo entre el sujeto de investigación y el objeto de estudio, además permite vivir más de cerca lo que sucede en el interior de la empresa, lo que proporcionara información primaria por medio de la aplicación de técnicas como la observación, la encuesta obteniendo así un estudio sistemático ya que la información proviene de la realidad y los hechos que sucede en la Mecánica de Transmisiones Solís de la ciudad de Ambato.

3.1.2. Modalidad bibliográfica y documental

La investigación bibliográfica o documental ayudará a obtener información acertada y que más se ajuste a nuestro problema objeto de estudio permitiendo establecer diferencias y relaciones que aportaran al conocimiento y mayor comprensión del mismo.

3.1.3. Investigación Experimental

Se aplicara la investigación experimental porque me permite la verificación de la hipótesis, además facilita conocer la realidad existente entre el Sistema de Gestión administrativo y la Productividad.

De esta manera podré fundamentar todos los datos e información que se necesita, a demás se utilizará para la recolección de dicha información las técnicas de fichaje y lectura científica siendo este el primer pasó de la investigación obteniendo así información secundaria que ayudará a la ejecución de la presente investigación.

3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación Exploratoria

Puesto que se va indagar con la finalidad de obtener información y analizarla, esto ayudara al planteamiento del problema para posteriormente dar posibles soluciones, de esta forma la empresa dará un cambio con los integrantes de la misma.

3.2.2. Investigación Descriptiva

Por cuanto nos permite seguir una secuencia lógica para formular la propuesta de la investigación, mediante las características más importantes del Sistema de Gestión Administrativo y la productividad.

3.2.3. Investigación Correlacional

Esta investigación verifica la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente en este caso es el Sistema de gestión administrativo y su incidencia en la productividad de la Mecánica de Transmisiones "Solís" de la ciudad de Ambato.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se ha considerado para el análisis a partir de dos enfoques:

El número de empleados de la empresa

El número de clientes de la empresa.

En el primer caso quienes colaboran con la empresa la constituyen por 16 personas las cuales representan la totalidad del recurso humano con la que la empresa cuenta. En lo referente a los clientes se ha constituido como un universo finito la cantidad de 36 clientes externos (ver anexo N.-0.4). Razón por la cual no amerita un estudio del muestreo porque la investigación de campo, cubre el total de observaciones en los dos aspectos mencionados.

3.4. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Matriz de Paralización de Variables

Hipótesis.- La aplicación de un adecuado sistema de gestión administrativa incrementa la productividad de la Mecánica de Transmisiones “Solís” de Ciudad de Ambato.

Variable Independiente.: Sistema de Gestión Administrativa

Cuadro N.- 01

Matriz de Operalización de Variables

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Sistema de gestión Administrativa.</p> <p>Es el conjunto de acciones sistemáticas que ayudan a mejorar el <u>proceso administrativo</u>, para lograr el cumplimiento de sus <u>objetivos</u>.</p>	Planeación	Estrategias	¿Qué estrategias utilizan y/o emplea en la empresa para alcanzar los objetivos de la misma?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
	Organización	Estructural	¿Considera importante una adecuada aplicación de la planificación administrativa para el logro de los objetivos?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
		Organigramas	¿Es importante que la mecánica posea una estructura orgánico-funcional?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
	Dirección	Funcional	¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
		Manual de funciones	¿Para la mecánica es importante que el personal cuente con un manual de funciones?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
	Control	Incentivos: Económico	¿Cuáles son las principales causas para el uso inadecuado de los recursos en el servicio?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
		No económicos	¿Qué incentivos cree usted que la empresa debería tener?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
	Objetivos	Políticas: Horarios	¿Realiza usted un control de las actividades a los trabajadores?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
		Quejas y reclamos	¿Considera importante una adecuada capacitación al personal?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
		Estratégicos	¿Qué clase de objetivos la empresa cumple para su buen funcionamiento?	Encuesta / cuestionario al cliente interno.
		Tácticos operacionales		

Hipótesis.- La aplicación de un adecuado sistema de gestión administrativa incrementa la productividad de la Mecánica de Transmisiones “Solís” de Ciudad de Ambato.

Cuadro N.- 02

Variable Dependiente.: Productividad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	E
<p>Productividad.</p> <p>Es la aplicación de la <u>eficiencia y eficacia</u> en la ejecución de las tareas, entendiéndose esto como el <u>desarrollo organizacional</u>.</p>	<p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Desarrollo organizacional</p>	<p>Metas</p> <p>Objetivos</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Económico - Humano - Tecnológico - Materiales <p>FODA</p>	<p>¿Para usted los objetivos que la Mecánica de transmisiones “Solís” tiene cubren sus necesidades?</p> <p>¿La atención que usted recibe es?</p> <p>¿Cómo considera usted la supervisión de las actividades a los trabajadores?</p> <p>¿Usted prefiere el servicio por su?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la reparación de su vehículo?</p> <p>¿Para usted la mecánica cuenta con las herramientas y maquinaria adecuada?</p> <p>¿Considera usted importante la aplicación de la ética y la moral para un mejor servicio?</p> <p>¿La información recibe acerca de la reparación de su vehículo es?</p> <p>¿Usted se entero de la existencia de la mecánica?</p> <p>¿Usted recomendaría este servicio a otras personas?</p>	<p>Encuesta / Cuestionario clientes externos.</p>	

Elaborado por: Delia Paredes

3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuadro N.-03

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Indagar la incidencia sistema de gestión administrativa, para incrementar el nivel de productividad.
2. ¿De qué personas u objetos?	Los informantes son 16 clientes Internos y 30 externos.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Estrategias
	Estructural y Funcional
	Incentivos
	Políticas
	Metas y Objetivos
	Gestión Administrativa y la productividad
4. ¿Quién?	Investigador : Delia María Paredes Muñoz
5. ¿Cuándo?	Segundo trimestre del 2010
6. ¿Dónde?	Mecánica de transmisiones “SOLIS” de la ciudad de Ambato.
7. ¿Cuántas veces?	Tamaño de la muestra 16 clientes internos y 36 externos siendo un total de 52.
8. ¿Qué técnicas de investigación?	Encuesta
9. ¿Con qué Instrumentos?	Anexo 1 (cuestionario 1)
	Anexo 2 (cuestionario 2)
10. ¿En qué situación?	En horarios normales de la empresa

Elaborado por: Delia Paredes

3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para analizar y procesar la información de la presente investigación se lo realizará de la siguiente manera:

1. Aplicación de encuesta, conforme a las áreas de análisis objeto de la investigación con la ayuda de técnicas de cuestionario.
2. La información recolectada, que será tabulada a través del programa Spss versión 15 en español, para su posterior análisis e interpretación de los datos obtenidos.
3. Para la verificar la hipótesis, para lo cual se utilizara el estadígrafo chi cuadrado, permitirá rechazar o aceptar la hipótesis alternativa.
4. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones, que constituirán las respuestas a las necesidades que enfoca el problema motivo de la investigación.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La empresa la constituyen por 16 personas las cuales representan la totalidad del recurso humano con la que la empresa cuenta, en lo que se refiere a los clientes externos está conformado por 36, siendo en total el número de encuestados de 52 clientes internos y externos.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

Encuestas aplicadas a Clientes Internos y Clientes Externos de la Mecánica de transmisiones Solís de la Ciudad de Ambato.

Encuesta a Clientes externos

1.- ¿Para usted los objetivos que la Mecánica de transmisiones “Solís” tiene cubren sus necesidades?

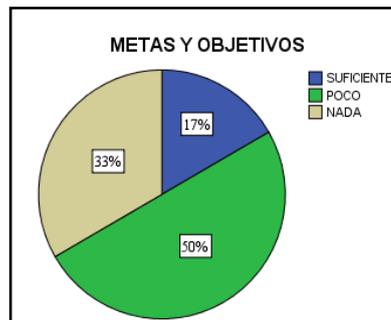
Tabla N.- 01
OBJETIVOS

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SUFICIENTE	6	16,7	16,7	16,7
POCO	18	50,0	50,0	66,7
NADA	12	33,3	33,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No.04



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

A esta pregunta los clientes externos contestaron el 50% poco cubren sus necesidades, el 33% nada y en 17% suficiente, las metas y objetivos ayudan a la empresa a cumplir con lo planificado y lograr el desarrollo empresarial ya que “Son resultados que hay que conseguir y por tanto, señalan la dirección hacia la que deben orientarse decisiones y acciones para alcanzar los objetivos” HELIRIEGEL, D. (2002, p. 285)

2.- ¿La atención que usted recibe es?

Tabla No.02
ATENCIÓN AL CLIENTE

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	4	11.1	11.1	11.1
MUY BUENA	10	27.8	27.8	38.9
BUENA	15	41.7	41.7	80.6
REGULAR	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 05



Fuente: Encuesta Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e interpretación

El 11% contestó que la atención es excelente, muy buena el 28%, el 42% contestaron buena, esto significaría que no se está aplicando adecuadamente el con lo planificado y el 19% regular. El cliente es parte indispensable para la supervivencia de todo tipo de negocio, por cuanto son quienes permiten la existencia del mismo y de penderá de la atención que se le brinde para cumplir con lo planificado y lograr la productividad. Además permiten alcanzar los resultados que gerentes y otros participantes han elegido y que están comprometidos a lograr en función de la supervivencia y el crecimiento a largo plazo de la empresa” según HELIRIEGEL, D. (2002, - p. 181).

3.- ¿Cómo considera usted la supervisión de las actividades a los trabajadores?

Tabla No.03

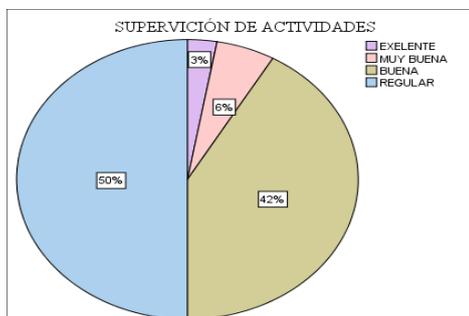
SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXELENTE	1	2.8	2.8	2.8
MUY BUENA	2	5.6	5.6	8.3
BUENA	15	41.7	41.7	50.0
REGULAR	18	50.0	50.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 06



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 50% del total de encuestados contestaron que la supervisión de las actividades es regular, el 42% buena, el 6% muy buena y tan solo un 3% contestó que es excelente, lo que impide la ejecución adecuadas de la tareas asignadas, además una adecuada supervisión de las tareas permitirá tener los mejores resultados con la mínima inversión” para ROBBINS. (2005, p. 7).

4.- ¿Usted prefiere el servicio por su?

Tabla No. 04

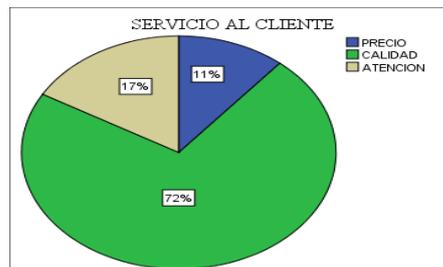
SERVICIO AL CLIENTE

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PRECIO	4	11.1	11.1	11.1
CALIDAD	26	72.2	72.2	83.3
ATENCION	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 07



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 72% del total de encuestados contestaron que prefieren este servicio por la calidad, el 17% por la atención y 11% por el precio, la mayoría de clientes prefiere calidad en el servicio, debido a que esto les permite tener garantías en el trabajo realizado, además con la aplicación de esto se lograría atraer más clientes. Y con esto la empresa logra alcanzar la eficiencia que Según Gutiérrez H. (2010, p. 315). “Es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados, implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)”.

5.- ¿Se siente satisfecho con la reparación de su vehículo?

Tabla No. 05

SATISFACI3N POR EL TRABAJO

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	29	80.6	80.6	80.6
NO	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 08



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 81% del total de encuestados se encuentran satisfechos por el trabajo realizado, esto significaría que a pesar del retraso en la entrega del vehículo la reparación para la mayoría de clientes está bien y con esta pregunta también se ratificaría que hay más de una razón para la aplicación adecuada de un sistema de gestión administrativo, porque mientras más clientes satisfechos tenga, la mecánica crecerá más y solo un 19% que no. Además esto ayudara a lograr la eficacia que es “Es una medida de la pertinencia de las metas que los administradores decidieron que persiguiera la organización y del grado al que esa organización alcanza tales metas”. JONES, G. (2006, p. 6).

6.-. ¿Considera usted importante la aplicación de la ética y la moral para un mejor servicio?

Tabla No .06

ETICA Y MORAL

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	36	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 09



Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 100% de encuestados contestó que es importante la aplicación de la ética y la moral, debido que este permitirá mejorar el trato a los clientes internos que “Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea, los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos empleados y obreros junto con los supervisores de la primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización además de ser el que decide como manipular los demás recursos que son de por si inertes y estáticos. Para CHIAVENATO, I. (2007, p.94) en su libro de administración de recursos humanos. Además con esto se lograra brindar un mejor servicio y por ende la satisfacción del cliente externo.

7.- ¿La información recibe acerca de la reparación de su vehículo es?

Tabla No. 07

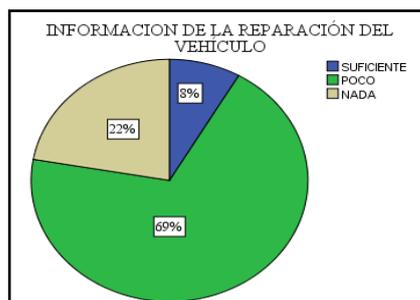
INFORMACION DE LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SUFICIENTE	3	8.3	8.3	8.3
POCO	25	69.4	69.4	77.8
NADA	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 10



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, contesto el 69% que no recibe la información a cerca de la reparación de su vehículo es poco, lo cual ocasiona la inconformidad en el precio o en la garantía del repuesto, pero al informarle al cliente de la durabilidad del repuesto y el precio se lograra la Eficiencia que.- “Consiste en tener los mejores resultados con la mínima inversión”. Para ROBBINS. (2005, p. 7).

8.- ¿Para usted la mecánica cuenta con las herramientas y maquinaria adecuada?

Tabla No. 08

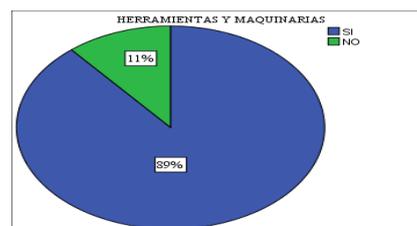
HERRAMIENTAS Y MAQUINARIAS

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	32	88.9	88.9	88.9
NO	4	11.1	11.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 11



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 89% del total de encuestados contestaron que si, la mecánica dispone de las herramientas y maquinarias adecuadas para la reparación de los vehículos, el 11% respondió que no este resultado permitiría una mejor utilización de este recurso. Según CHIAVENATO, I. (2007, p.94) en su libro de administración de recursos humanos, dice que Recursos Materiales.- “Son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea dar servicios especializados o producir bienes y productos. Los recursos materiales están constituidos por el mismo espacio físico, los locales, edificios y terrenos, el proceso productivo la tecnología que lo orienta, los métodos y proceso de trabajos orientados a la producción de los bienes y de los servicios producidos por la organización y con esto se lograra mejorar el servicio que se le brinda al cliente.

9.- ¿Usted se entero de la existencia de la mecánica?

Tabla No. 09

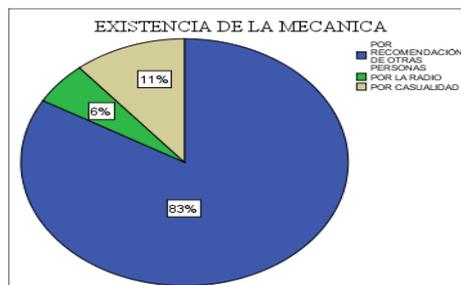
EXISTENCIA DE LA MECANICA

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
POR RECOMENDACIÓN DE OTRAS PERSONAS	30	83.3	83.3	83.3
POR LA RADIO	2	5.6	5.6	88.9
POR CASUALIDAD	4	11.1	11.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No.12



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e interpretación

El 83% del total de encuestados respondió que se entero de la existencia de la mecánica por recomendación de otras personas, lo cual ayuda a la mecánica a lograr un Desarrollo Organizacional.- “Es un enfoque sistemático, integrado y planeado, dirigido a mejorar la efectividad de la empresa. Está diseñado para resolver problemas que reduce la eficiencia y operativa a todos los niveles esos problemas influyen falta de cooperación descentralización excesiva y mala comunicación”. Para KOONTZ. H, (2008, p. 381).

10.- ¿usted recomendaría este servicio a otras personas?

Tabla No. 10

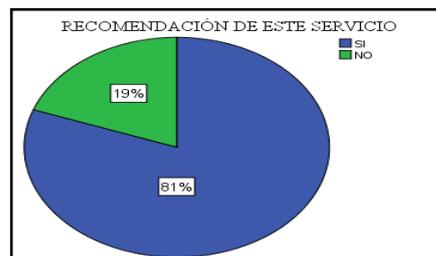
RECOMENDACIÓN DE ESTE SERVICIO

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	29	80.6	80.6	80.6
NO	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 13



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

Los clientes del 100% de encuestados, el 81% si recomienda a otras personas el servicio que ofrece la mecánica, esta quiere decir que la reparación de las vehículos los clientes se encuentran satisfechos y tan solo un 19% no, esto tal vez se dio por el retraso en la entrega del servicio, pero esto servirá para poder adaptarnos al entorno y lograr el Desarrollo Empresarial que.- “Es un esfuerzo planeado de toda la organización y administrado desde el nivel superior, para aumentar la eficacia y salud organizacional, a través de intervenciones planeadas en los “procesos” de la organización, usando el conocimiento de la ciencia conductual”. WENDELL, L. (2008, p. 11).

Encuesta a Clientes Internos

1.- ¿Qué clase de objetivos la empresa cumple para su buen funcionamiento?

Tabla No. 11

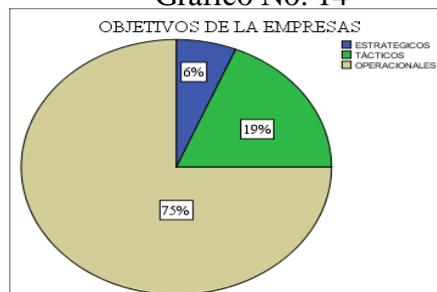
OBJETIVOS DE LA EMPRESAS

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ESTRATEGICOS	1	6.3	6.3	6.3
TÁCTICOS	3	18.8	18.8	25.0
OPERACIONALES	12	75.0	75.0	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

laborado por: Delia Paredes

Grafico No. 14



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

La mecánica en un 75% dice que solo cumple con los objetivos operacionales (a corto plazo), 19% se cumplen los objetivos tácticos (a mediano plazo) y tan solo el 6% los objetivos estratégicos (a largo plazo). Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa. Ya que estos según HELIRIEGEL, D. - “Son los resultados que gerentes y otros participantes han elegido y que están comprometidos a lograr en función de la supervivencia y el crecimiento a largo plazo de la empresa”.

2.- ¿Qué estrategias utilizan y/o emplea en la empresa para alcanzar los objetivos de la misma?

Tabla No. 12

ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PUNTUALIDAD	1	6.3	6.3	6.3
CALIDAD DEL SERVICIO	9	56.3	56.3	62.5
PRECIO	2	12.5	12.5	75.0
VARIEDAD DEL SERVICIO	4	25.0	25.0	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 15



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 50% respondió que la estrategia utilizada y/o empleada es la calidad del servicio, el 25% por la variedad del servicio, el 13% por el precio y el 6% la puntualidad. Para la mecánica la estrategia que se aplica es la calidad del servicio ya este le ayudado a mantenerse en el mercado. Además las estrategias ayudan a cumplir con lo planificado que “Es un proceso que usan los administradores para identificar y seleccionar las metas y los cursos de acción apropiados”. JONES, G. (2006, p. 8).

3.- ¿Es importante que la mecánica posea una estructura orgánico- funcional?

Tabla No. 13

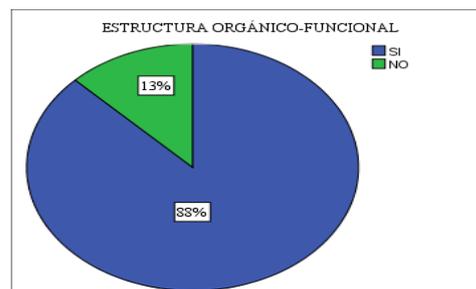
ESTRUCTURA ORGÁNICO-FUNCIONAL

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	14	87.5	87.5	87.5
NO	2	12.5	12.5	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 16



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

E 88% del 100% de encuestados mencionan que es importante que la mecánica posea una estructura orgánica- funcional, debido que proporciona una mejor distribución de las funciones tanto administrativas como operativas para que cada quien sepa cuáles son actividades y obligaciones, así no exista confusión en la realización de ellas.

Ya que al organizar permite tener un proceso con el cual los administradores establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen en aras de las metas que esta tenga. JONES, G. (2006, p 12).

4.- ¿Qué incentivos cree usted que la empresa debería tener?

Tabla No. 14

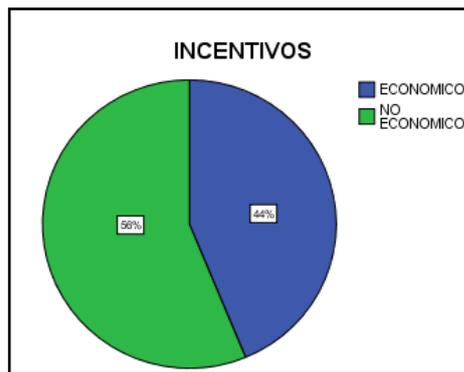
INCENTIVOS

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ECONOMICO	7	43,8	43,8	43,8
NO ECONOMICO	9	56,3	56,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 17



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados el 56% respondió que la empresa debería otorgar incentivos no económicos, y el 44% que si, siendo los objetivos más importantes de los incentivos: reducir la rotación de personal, elevar la moral y reforzar la seguridad laboral ya que “Consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados”. ROBBINS. (2005, p. 7).

5.- ¿Realiza usted un control adecuado de las actividades a los trabajadores?

Tabla No. 15

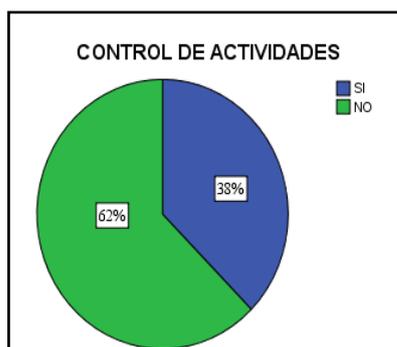
CONTROL DE ACTIVIDADES

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	6	37,5	37,5	37,5
NO	10	62,5	62,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 18



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

Según los datos que la encuesta proporciona el control de las actividades el 62% respondió que no se realiza un control adecuado de las actividades, mientras que el 38% menciona que si lo realizan, el control adecuado de las actividades es necesario e importante para una mejor consecución de las actividades y el logro de los objetivos ya que “consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieren falta” según ROBBINS.

6.- ¿Considera importante una adecuada capacitación al personal?

Tabla No. 16

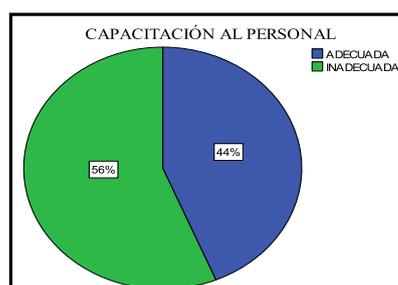
CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ADECUADA	7	43.8	43.8	43.8
INADECUADA	9	56.3	56.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 19



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 56% del total de encuestados dijo menciona que las capacitaciones se las realiza en forma trimestral, mientras que solo un 44% menciona que semanal. En lo que se refiere a la capacitación más de la mitad dijeron que no se les proporciona una capacitación adecuada lo cual dificulta la realización de las tareas y actividades de forma adecuada. Y por cuanto dificulta según JONES, G. (2006, p 12). “Evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprender acciones para sostener o mejorar el desempeño”.

7.- ¿Para la mecánica es importante que el personal cuente con un manual de funciones?

Tabla No. 17

MANUAL DE FUNCIONES

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	15	93.8	93.8	93.8
NO	1	6.3	6.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 20



Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 94% dice que si es necesario la aplicación de un manual de funciones y solo 6% dijo que no lo es. La aplicación de un manual de funciones es importante y necesaria para la ejecución de las actividades designadas a cada uno de los trabajadores, ya que la organización “Es un proceso con el cual los administradores establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen en aras de las metas que esta tenga”. JONES, G. (2006, p 12).

8.- ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo?

Tabla No. 18

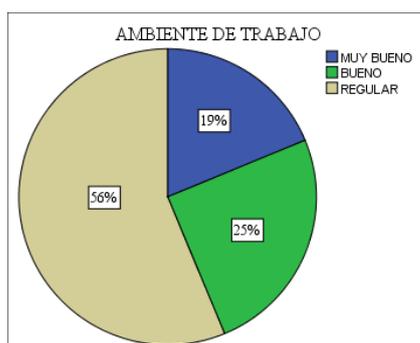
AMBIENTE DE TRABAJO

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENO	3	18.8	18.8	18.8
BUENO	4	25.0	25.0	43.8
REGULAR	9	56.3	56.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 21



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

Aquí el 56% considera regular el ambiente trabajo, 25% dijo que bueno y solo un 19% muy bueno. En esta pregunta consideran que no existe un adecuado ambiente de trabajo lo cual altera la armonía en los trabajadores dificultando así las relaciones laborales, por lo cual es importante que se realice de forma organizada todas las actividades ya que “Es un proceso con el cual los administradores establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen en aras de las metas que esta tenga”. JONES, G. (2006, p 12).

9. ¿Cuáles son las principales causas para el uso inadecuado de los recursos en el servicio?

Tabla No. 19

USO INADECUADO DE LOS RECURSOS

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TIEMPO	1	6.3	6.3	6.3
TECNOLOGÍA	1	6.3	6.3	12.5
MATERIALES	4	25.0	25.0	37.5
HUMANO	10	62.5	62.5	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 22



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 63% dijo que el uso inadecuado de los recursos se produjo por el humano y el 25% de debe a los materiales y con un 6% el tiempo y tecnológico. Para el uso inadecuado de los recursos dentro de la empresa se debe principalmente por el recurso humano ya que es este que por múltiples razones, quienes retrasan la entrega del servicio o desperdician el tiempo en otras actividades lejanas a las asignas por la empresa, lo que impide “Evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprender acciones para sostener o mejorar el desempeño”. Según JONES, G. (2006, p 12).

10. ¿Considera importante una adecuada aplicación de la planificación administrativa para el logro de los objetivos?

Tabla No. 20

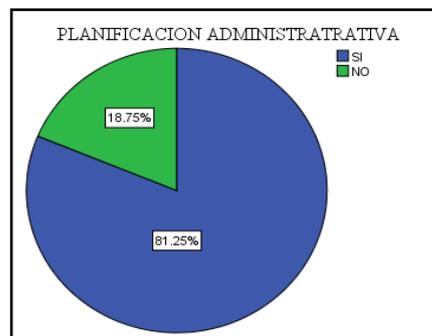
PLANIFICACION ADMINISTRATIVA

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	13	81.3	81.3	81.3
NO	3	18.8	18.8	100.0
Total	16	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Grafico No. 23



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Delia Paredes

Análisis e Interpretación

El 88% dijo que si es importante una adecuada aplicación de un plan estratégico y un 13% que no. Para un mejor desarrollo de la empresa es necesaria una adecuada aplicación de un plan administrativo, ya que este le proporcionara las herramientas necesarias para su desarrollo y para que la empresa puede enfrentarse a los cambios que su entorno le presente. Para ROBBINS. (2005, p. 7). “Define las metas, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades”.

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La implementación de adecuadas estrategias de distribución permitirá incrementar en el mercado el nivel de ventas de la Mecánica de transmisiones Solís de la ciudad de Ambato.

VERIFICACIÓN

ANÁLISIS DE CHI CUADRADO

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

1. Planteo de hipótesis

a) Modelo Lógico

H_0 ; La implementación de adecuadas estrategias de distribución no permitirá incrementar en el mercado el nivel de ventas de la Mecánica de transmisiones Solís de la ciudad de Ambato.

H_1 ; La implementación de adecuadas estrategias de distribución si permitirá incrementar en el mercado el nivel de ventas de la Mecánica de transmisiones Solís de la ciudad de Ambato.

H_0 ; $O = E$

H_1 ; $O \neq E$

b) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

2. Regla de decisión

Se encontró el grado de libertad correspondiente: GL= 1

$$1 - 0,01 = 0,99;$$

$$gl = (c-1)(r-1)$$

$$gl = (2-1)(2-1) = 1$$

3. Los valores de X² a los niveles de confianza de 0.05, es igual a 3,841. Y a 0.01, es igual a: 6,635, de acuerdo a la tabla consultada para el grado de libertad 1.
4. Se procesó la información en base a la pregunta No.06 de clientes internos ¿Considera usted importante la aplicación de La ética y la moral para un mejor servicio? y de clientes externos la pregunta No. 10 ¿Considera impórtate una adecuada aplicación del planificación administrativa para el logro de los objetivos? cuyo resultado se estableció el valor X² = 7.16 como lo indica la tabla, aplicando la fórmula:
5. Cálculo de X²

Tabla N.-21

VALORES REALES

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
ETICA Y LA MORAL	36	0	36
PLANIFICACION ADMINISTRATIVA	13	3	16
TOTAL	49	3	52

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglon)(total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Donde “N” es el número total de frecuencias observadas.

Para la primera celda (Clientes Internos) y la alternativa “SI” la frecuencia esperada seria:

$$f_e = \frac{(36)(49)}{52} = 33.9$$

Tabla N.-22

FRECUENCIA ESPERADA

POBLACION	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
ETICA Y LA MORAL	33,9	2,1
PLANIFICACION ADMINISTRATIVA	15,1	0,9

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde “ \sum ” significa sumatoria

“O” es la frecuencia esperada

“E” es la frecuencia esperada en cada celda

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada.

Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X^2 obtenida.

Procedimiento para calcular la ji cuadrada (X^2)

Tabla N.-23

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
	ETICA Y LA MORAL / SI	36	33,9	2,1	4,31
ETICA Y LA MORAL / NO	0	2,1	-2,1	4,31	2,08
PLANIFICACION ADMINISTRATIVA / SI	13	15,1	-2,1	4,31	0,29
PLANIFICACION ADMINISTRATIVA / NO	3	0,9	2,1	4,31	4,67
				x² =	7,16

Grado de libertad = (Renglonas - 1)(columna - 1)

$$Gl = (r-1)(c-1)$$

$$Gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$Gl = 1$$

El valor de X^2 para los valores observados es de 7.16

La ji cuadrada proviene de una distribución maestra, denominada distribución (X^2), y los resultados obtenidos en la muestra están identificados por los grados de libertad. Esto es, para saber si un valor de X^2 es o no significativo, debemos calcular los grados de libertad. Estos se obtienen mediante la siguiente fórmula:

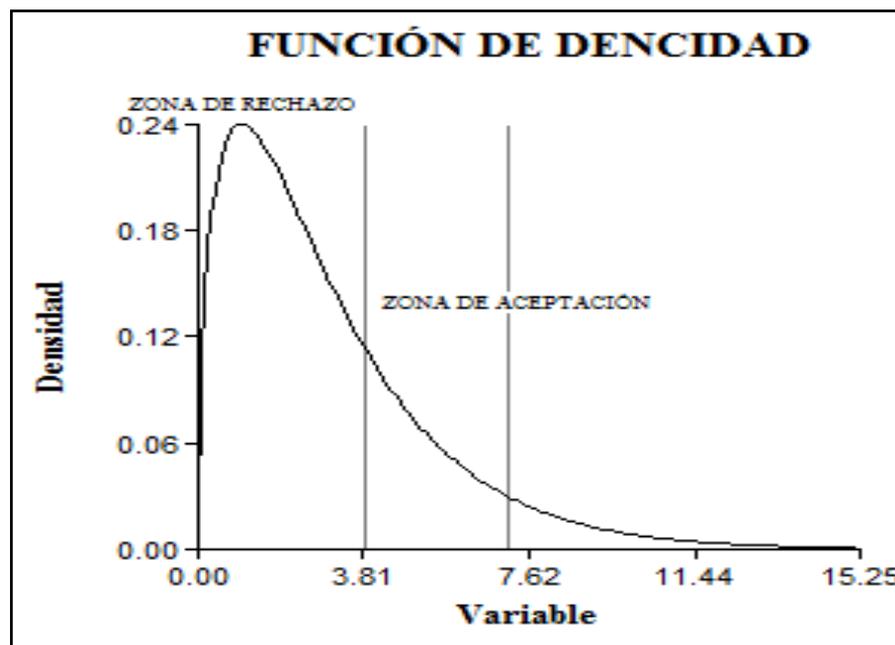
$$Gl = (r - 1)(c - 1)$$

Donde “r” es el número de renglones (fila) de la tabla de contingencia y “c” el número de columnas. En nuestro caso:

$$Gl = (2 - 1)(2 - 1) = 1$$

Acudimos con los grados de libertad que nos corresponden en el ANEXO TABLA 1 (Distribución de ji cuadrada), eligiendo nuestro nivel de confianza (.05 y .01). Si nuestro valor cuadrado de X^2 es igual o superior al de la tabla, decimos que las variables están relacionadas (X^2 fue significativa).

Grafico N.- 24



DECISIÓN

El valor de $X^2_t = 3.84 < X^2_c = 7.16$

Por consiguiente se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la aplicación de un Sistema de Gestión Administrativa para mejorar la Productividad de la Mecánica de transmisiones Solís. Y se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO V

5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de realizada las encuestas se llevo a las siguientes conclusiones:

- La mecánica no está cumpliendo con las metas y objetivos, por lo que le impide satisfacer sus propias necesidades y las de sus clientes. En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta.
- La mecánica al no tener una estructura orgánica- funcional dificulta tener una imagen formal de la organización, saber quien depende de quién y qué es lo que a cada una le corresponde realizar dentro de la organización.

- Además el control del desempeño laboral dentro de la empresa, no se lo realiza adecuadamente, es por esta razón que dificulta la comunicación y sus actividades disminuyendo la eficiencia y la eficacia.
- También la imagen de la empresa se ve afectada por no aplicar de manera adecuada los valores corporativos, y con esto el ambiente de trabajo se torna tenso dificultando las relaciones laborales.

Recomendaciones

- Implantación de un manual de funciones permitirá asignar a cada uno de los trabajadores cuáles son sus actividades dentro de la organización.
- La aplicación de una estructura orgánica permitirá saber cuál es su puesto y de quien depende dentro de la empresa y plantear canales de comunicaciones adecuados internamente para generar un trabajo dinámico.
- El establecer los valores corporativos le permitirá mejorar la imagen frente a su entorno y las relaciones laborales entre trabajadores lo que ayudara a lograr con los propósitos de la empresa.
- Se recomienda para el desarrollo organizacional, elaborar un plan estratégico, este permitirá establecer objetivos y alcanzarlos,

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título	Sistema de Gestión Administrativa para incrementar la productividad Mecánica de Transmisiones Solís de Ciudad de Ambato.
Institución Ejecutora	Mecánica de Transmisiones Solís.
Beneficiarios	El Gerente, Clientes Internos y clientes externos
Ubicación	La empresa se encuentra ubicada en el cantón Ambato Provincia Tungurahua sector Huachi el Belén Av. Atahualpa 5 ½ frente de muebles el Sol. Teléfonos: 244 22 55/ 2440571 (ver anexo N.-05)
Tiempo estimado para la Ejecución	En septiembre del 2011
Costo de la propuesta	\$5381.67
Equipo Técnico Responsable	Srta. Delia Paredes Muñoz. Tutor. Mauricio Tamayo Gerente Propietario: Washington Solís

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Una vez realizada la investigación a sus clientes internos como externos se concluye que la Mecánica de Transmisiones Solís no ha implementado ningún tipo de plan estratégico afectando directamente a su crecimiento, frente a la creciente y fuerte competencia del servicio automotriz.

Es importante mencionar que el plan estratégico de este proyecto se encuentra sustentado, por datos obtenidos durante el proceso de investigación como es la encuesta, que ayudara a elaborar un plan adecuado para poder implementarlo.

Se partirá desde cero, con el diseño de una planificación estratégica la empresa iniciara a organizar, controlar, evaluar la gestión administrativa con el fin de llegar a tomar decisiones, partiendo desde la línea base que es el diagnostico de la mecánica.

La planificación estratégica permitirá a la mecánica definir de manera sistemática la situación presente, permitiéndole establecer estrategias de acuerdo a las necesidades y lo que desee alcanzar.

6.3 JUSTIFICACIÓN

El mundo actual por su acelerado proceso de cambio se ha vuelto más competitivo, debido al desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación e información y a la creciente globalización. El desarrollo de nuevas estrategias ha impactado las diferentes formas de administrar una empresa, pues tienen que especializarse en diferentes áreas, para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

Mecánica de Transmisiones Solís con la implementación estratégica le permitirá conocer la situación actual donde está y la situación futura a dónde quiere llegar, podrá programar sus actividades en conjunto con sus empleados y directivos, cumplir sus

objetivos y metas, su gestión empresarial empezara y terminara planificando así facilitara la toma de decisiones.

La implementación de un plan estratégico permitirá incrementar la productividad a través de la eficiencia y eficacia. Es por eso que el diseño Plan Estratégico hace énfasis en el desarrollo empresarial a través del análisis FODA, de los principios corporativos, y el establecer objetivos.

6.4 OBJETIVOS

General

Diseñar un plan estratégico para incrementar en un 5% la productividad en la Mecánica de Transmisiones Solís.

Específicos

- Desarrollar el análisis FODA para generar estrategias adecuadas al mercado y a las necesidades de la empresa que le permita un crecimiento económico.
- Crear un direccionamiento estratégico que le permita permanecer en el mercado
- Establecer los objetivos, estrategias y parámetros de control que satisfagan las necesidades que la mecánica requiere para su desarrollo.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La propuesta de acuerdo a la investigación es factible de realización y puesta en práctica, con éxito en vista de que tanto en el campo administrativo como en el recurso humano existe una gran predisposición para la mejora y el cambio interno por lo que mediante una planificación estratégica , se lograra que la empresa y las personas que la integran sean más proactivos en las actividades de la empresa y va a ser base

fundamental para la mejora continua de la empresa la misma que permitirá lograr incrementar en la productividad.

Factibilidad Económica

La presente propuesta es factible, por cuanto se cuenta con recursos económicos, además existe la predisposición del propietario para invertir en la ejecución del mismo, además con la aplicación de planificación estratégica se lograra asignar a cada actividad un presupuesto para su ejecución.

Factibilidad Social

Esta propuesta es realizable debido a que generara el desarrollo del talento humano ya que la planificación estratégica permite analizar las fortalezas y debilidades, para que conforme a estos resultados de logre fijar estrategias en beneficio de quienes integran la empresa, además al analizar los factores externos permitiendo a la mecánica cumplir con todas sus obligaciones.

Factibilidad Tecnológica

Mecánica de Transmisiones Solís cuenta con recursos tecnológicos necesarios para brindar el servicio, por lo que en este aspecto no existirían dificultades, ya que la mecánica ha invertido en la maquinaria y herramientas adecuadas para un mejor resultado del servicio, por lo cual la aplicación de un plan estratégico se lograra un adecuado manejo y utilización de dichas maquinarias y herramientas permitiendo lograr los objetivos propuestos.

Factibilidad Operativa

La capacidad de implementación de las necesidades señaladas tiene una ventaja positiva al tener como parte de la Administración de Mecánica de Transmisiones Solís a quien paso a paso ejecutando la investigación de este proyecto y segura de que los cambios van a beneficiar a la empresa, además existe predisposición de los directivos y de los clientes internos.

6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TEÓRICA

6.6.1. Plan Estratégico. Es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan la información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa. Según SERNA H. (1994,)

Estrategia

“Son las acciones o interpretación de los planes que tiene la empresa, teniendo en cuenta la competencia; ya que se puede obtener mayor participación en el mercado” según ANZOLA, S. (2010), en el libro de Administración de la Pequeña Empresa.

Misión.

“Es el propósito o razón de existencia de ella. Declara lo que la empresa a la sociedad, como limpieza domestica, o un producto, como automóviles. Una declaración bien concebida define el propósito exclusivo y fundamental que distingue una empresa de otras de su tipo e identifica el alcance de sus operaciones con respecto a los productos que ofrece (incluyendo servicios) y los mercados que recibe”. Según THOMAS L. (2007, p. 12). Administración estratégica y Política de negocios.

Visión.- “Describe el rumbo que compañía intenta tomar con el fin de desarrollo y fortalecer su actividad comercial. Expresa el curso estratégico de la empresa en la

preparación del futuro”. Según THOMAS L. (2008, p. 20). Administración Estratégica y Política de negocios.

Políticas

“Permite que tanto los empleados como los gerentes sepan lo que se espera de ellos, aumentando de ese modo la posibilidad de que las estrategias se implanten con éxito”. Según FRED, D. (2008, p.266.). Conceptos de Administración Estratégica.

Productividad

Para GUTIÉRREZ, H. (2010, p. 256). “Tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados”.

Eficacia

Según GUTIÉRREZ H. (2010, p. 315). “Es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados, implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)”.

Eficiencia

JONES, G. (2006, p.5). “Es una medida de que tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar las metas.”

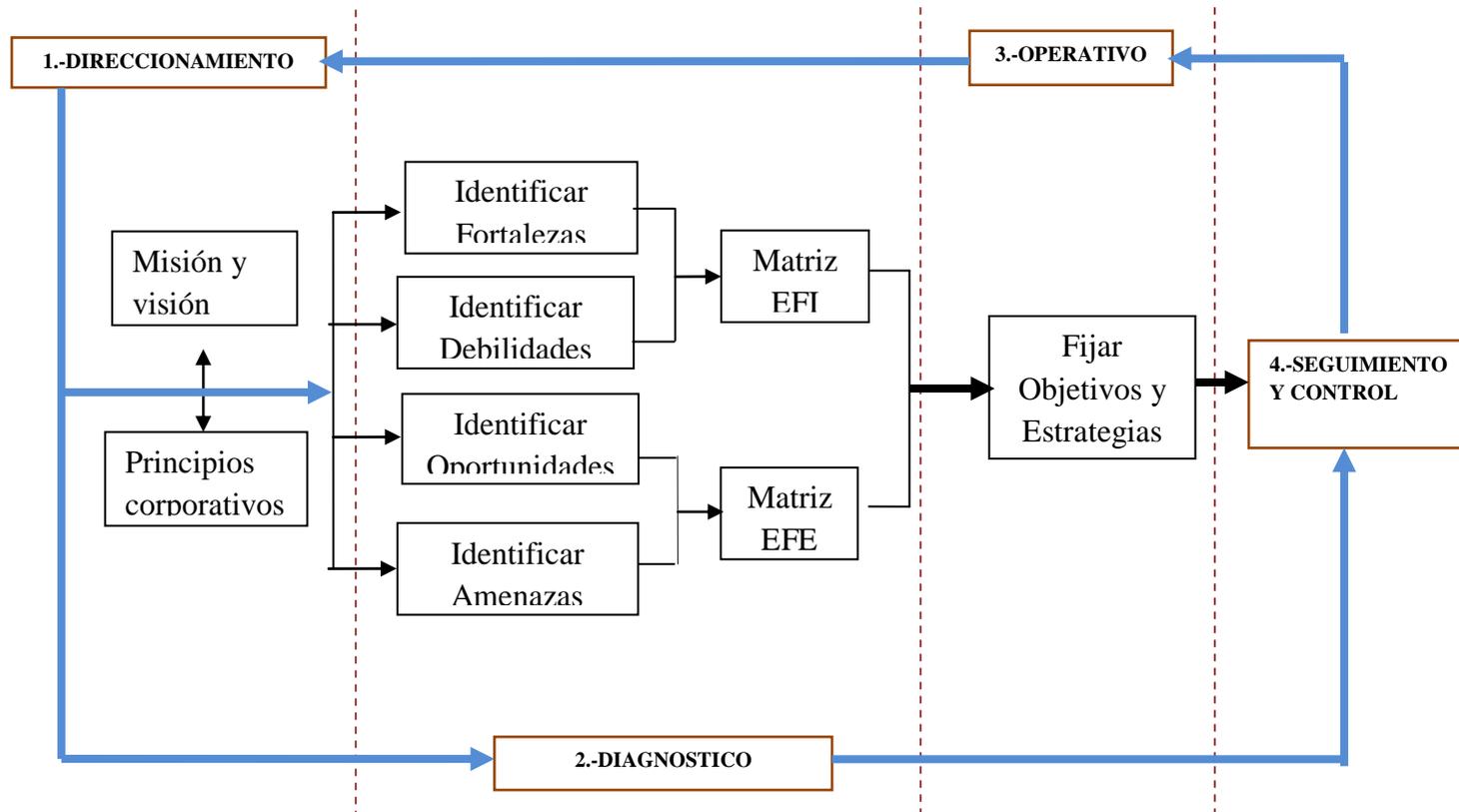
Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

Permite resumir y evaluar la información de lo social demográfica política, tecnológico, ayudando así a la formulación de estrategias sin antes evaluar las oportunidades y amenazas. Según FRED, D. (2008, p.110). Conceptos de Administración Estratégica.

Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Un paso que resume la realización de un análisis interno de la administración estratégica es construir una matriz de evaluación de factores interno (EFI). Esta herramienta para la formulación de la estrategia resume y evalúa las fortalezas y debilidades importantes en el área funcionales de una empresa y también constituye una fase para identificar y evaluar las relaciones entre ellas. Según FRED, D. (2008, p.158). Conceptos de Administración Estratégica.

6.7 METODOLOGÍA Grafico N.- 24 (MODELO OPERATIVO)



Fuente: Libro de Administración Estratégica de David, Fred R.

Elaborado por: Delia Paredes

Etapa 1.- Direccionamiento Estratégico

La mecánica de Transmisiones Solís se dedica a la prestación de servicios en reparación de cajas y coronas de todo tipo de vehículos, tiene como ideas generales de lo que quiere y espera ver a futuro por lo que se recomienda la siguiente Visión y Misión ya que permite establecer un rumbo fijo para lograr el desarrollo organizacional.

Mecánica de Transmisiones Solís

Visión

“Satisfaciendo las necesidades del mercado, dinamizando los recursos económicos, tecnológicos y de talento humano, organizándolos debidamente para aplicar modelos Administrativos que brinden un servicio de calidad a la colectividad, hasta el año 2015”

Misión

“Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mediante la reparación de cajas y coronas de todo tipo de vehículos con precios justos y calidad en el servicio, aplicando planes de mejoramiento continuo de gestión administrativa”.

6.7.1. Principios Corporativos

La mecánica de Transmisiones Solís del Cantón Ambato es una entidad que se enfoca en brindar servicio de calidad a buen precio, respetando a la sociedad al medio ambiente y principalmente cumpliendo con todas las normas y obligaciones legales.

Tabla N.- 24

Matriz Axiológica

REFERENCIAS	SOCIEDAD	ESTADO	FAMILIA	CLIENTES	PROVEEDORES	EMPLEADOS	TOTAL
PRINCIPIOS							
Responsabilidad	5	1	3	5	5	5	24
Respeto	1	1	1	1	1	5	10
Honestidad	5	1	3	5	5	5	24
Lealtad	5	3	1	5	5	5	24
Compromiso	5	1	1	5	5	5	22
Confianza	5	3	5	5	3	3	24
Total	26	8	13	26	26	30	129
5= alto	3= medio		1= bajo				

Fuente: Libro de Administración Estratégica de David, Fred R.

Elaborado por: Delia paredes

Principios

Trabajo en Equipo.- Compromiso de todo el equipo humano que conforma nuestra lucha continúa para la búsqueda permanente de una gestión eficaz, rápida y clara de la función a cumplir. Disposición al cambio y al mejoramiento continuo como ejes dinamizadores de transformación interna y externa.

Honestidad.- transparencia y actitud de servicio en cada uno de nuestros empleados, y colaboradores, traducida en la labor que nos confieren las empresas y personas en general.

Respeto a la Diferencia.- Entendemos que las ideas divergentes y diferentes hacen que las personas ganen en dignidad, en autonomía y en autoestima, por ello la empresa asume el dialogo claro y transparente que en la diferencia llega a concertar para el bien individual y colectivo.

Defensa del Medio Ambiente.- conservar el medio ambiente se refiere a la defensa de la vida y de la existencia del planeta, toda acción de servicio, será "producto limpio" como lo esencial para la sostenibilidad de la calidad de vida de las personas.

Solidaridad y Cooperación.- Dado que la actual sociedad individualista y el conocimiento generan tensiones e incertidumbre, se considera que la solidaridad y la cooperación permitirán que el horizonte del poder del dinero se vierta hacia la humanización del trabajo que significa a las personas.

Valores

Se proponen los siguientes valores que ayudarán al mejor funcionamiento de la mecánica.

Responsabilidad.- Es el compromiso de todos, cada persona es responsable de sus actos, Existe la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

Respeto.- Es uno de los valores más importantes en las diferentes actividades humanas, se debe respetar para que le respeten, dentro y fuera de la organización, este es un aspecto clave ya que de aquí depende la imagen corporativa de la empresa.

Honestidad.- Sentido crítico y constructivo, para hacer observaciones y sugerencias que permitan mejorar el desempeño colectivo.

Lealtad.- Promulgar y defender preceptos éticos de la empresa, con un sólido sentido de pertenencia.

Compromiso.- Cumplimiento de los objetivos y metas que la organización se ha trazado.

Confianza.- Plena seguridad en los principios morales de los empleados.

ETAPA 2.- DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

Identificación del Entorno Específico mediante las Cinco Fuerzas de M. PORTER.

El análisis del entorno específico se lo realizó mediante la utilización de las cinco fuerzas de Porter, es decir analizar los principales competidores como rivales en el mercado, el posible ingreso de nuevos competidores al sector, poder de negociación por parte de los proveedores y clientes así como los posibles sustitutos.

La Mecánica de Transmisiones Solís sus principales competidores dentro del nivel son de mayor importancia o trascendencia la CLÍNICA DE LA CORONA, GRUPO LATSA y MECÁNICA JÁCOME.

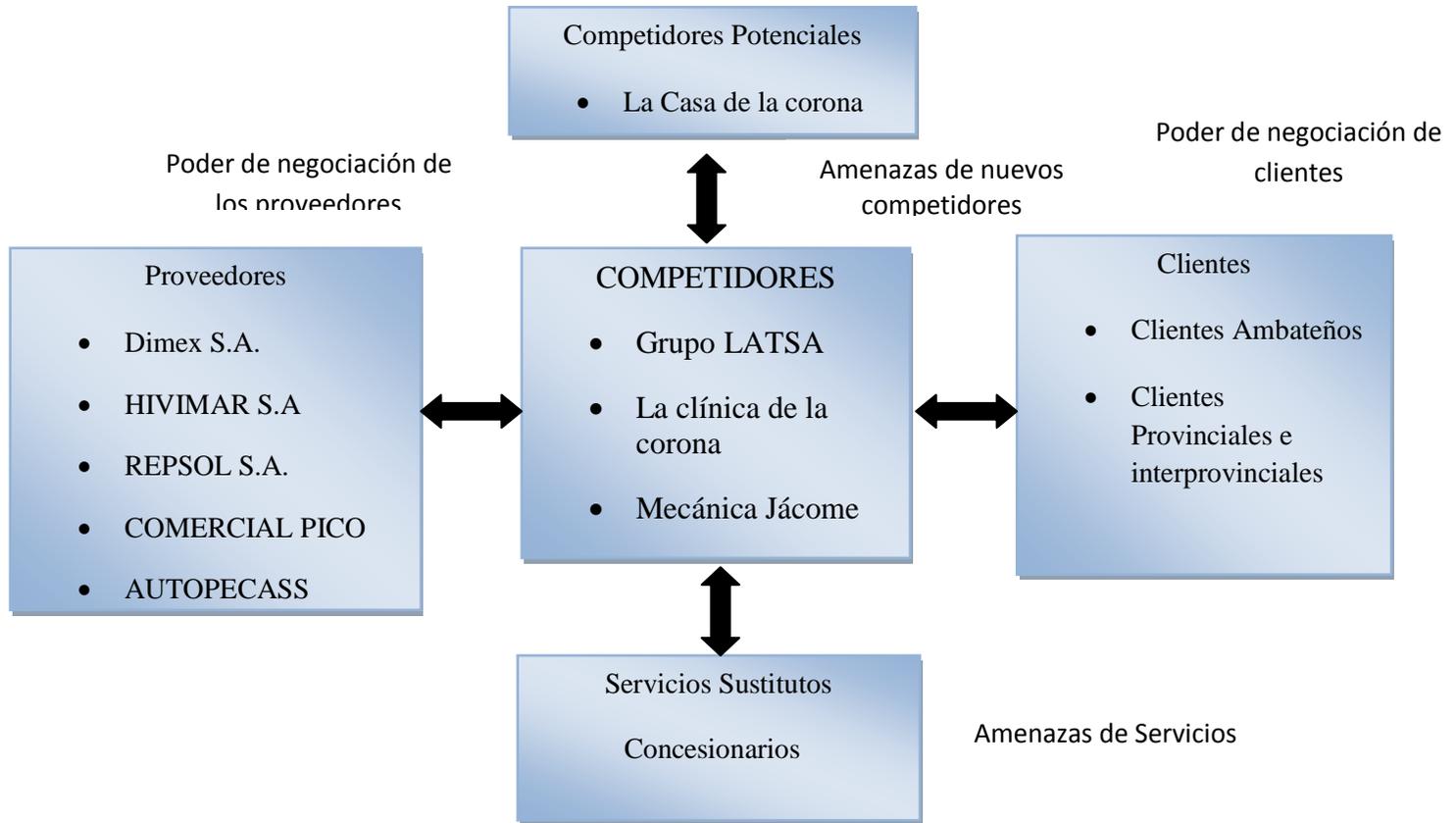
En lo que se refiere al poder de negociar entre proveedores y La Mecánica de Transmisiones Solís, se debe realiza una negociación que satisfaga a las dos partes brindándoles los beneficios planificados.

En cuanto la capacidad negociadora por parte de los clientes estos fijan condiciones debido a que existe la competencia donde pueden adquirir los productos con mejores formas de pago, descuentos, bonificaciones o siendo estos sujetos de crédito.

Los productos sustitutos, en la actualidad en el área de repuestos automotrices existen almacenes de repuestos alternos que depende de su procedencia para garantizar la calidad de estos, por lo cual afecta a la garantía de la reparación debido a que estos repuestos no cumplen con el tiempo de durabilidad que se estima lo harán afectando no solo a los clientes, sino también la calidad y garantía de la reparación.

Grafico. N.- 25

ANALISIS DE MICHAEL PORTER



Fuente: Libro de Administración Estratégica de David, Fred R.

Elabora por: Delia Paredes

Tabla N.-25 MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO

ACTORES CLAVE DEL ÉXITO		POND.	EMPRESAS							
			MECÁNICA DE TRASMISIONES SOLÍS		LA CLÍNICA DE LA CORONA		GRUPO LATSA		LA CASA DE LA CORONA	
			CLAS	RESULTADO PONDERADO	CLASIF.	RESULTADO PONDERADO	CLASIF.	RESULTADO PONDERADO	CLASIF.	RESULTADO PONDERADO
1	Talento Humano Calificado	0,14	2	0,28	4	0,56	5	0,70	4	0,56
3	Años de experiencia en el mercado	0,20	4	0,8	5	0,1	4	0,80	4	0,80
4	Precios competitivos, descuentos	0,16	3	0,48	4	0,64	5	0,80	5	0,80
5	Ubicación Geográfica	0,16	5	0,8	3	0,48	5	0,64	4	0,64
6	Atención Personalizada	0,1	4	0,4	3	0,3	3	0,30	3	0,30
7	Estructura de la organización	0,15	2	0,3	4	0,6	3	0,45	4	0,60
9	Espacio Físico	0,08	2	0,18	3	0,27	5	0,45	5	0,45
Total Resultado Ponderado:		1,00		3,24		3,85		4,30		4,15

Fuente: Libro de Administración Estratégica de David, Fred R.

Elaborado por: Delia Paredes

6.7.2. Matriz FODA

El análisis DOFA para la empresa está diseñado para ayudar a la estrategia a encontrar mejor acoplamiento entre las tendencias del medio las oportunidades, las amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa el mismo que permitirá a la Mecánica de Transmisiones Solís a formular estrategias para aprovechar sus fortalezas prevenir el efecto de sus debilidades utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas.

Cuadro N.- 04

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Buenas relaciones entre empleador y empleados 2. Clientes fijos. 3. Aceptación al cambio e innovación 4. Estabilidad laboral	1. Posibilidad de crecer en el mercado. 2. Mayor demanda en el mercado 3. Ubicación geográfica 4. Mano de obra calificada (SECAP, colegios técnicos)
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Inadecuada comunicación y control gerencial 2. Bajo nivel académico 3. Retraso en la entrega del servicio 4. Carencia de una estructura organizacional	1. Competencia desleal 2. Creación de nuevos impuestos 3. Nuevos competidores 4. Catástrofes naturales

Fuente: Conceptos de Administración Estratégica de Fred R, David

Elaborado: Delia Paredes

EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

Para el análisis de las matrices de factores tanto internos como externos se consideró los siguientes indicadores:

El peso es un valor subjetivo analizado entre 0,0 y 1

Para una Fortaleza y Oportunidad el indicador mayor es 4

Para una Fortaleza y Oportunidad el indicador menor es 3

Para una Debilidad y Amenaza el indicador mayor es 2

Para una Debilidad y Amenaza el indicador menor 1

La ponderación oscila entre 0.0 sin importancia y 0.1 muy importante para cada factor.

La ponderación dada a cada factor indica la importancia relativa de dicho factor en el éxito de la división, de tal manera que la sumatoria de las ponderaciones será igual a 1, el resultado ponderado debe oscilar entre 4.0 como máximo y 1.0 como mínimo, el promedio es entonces 2.5. Fuente: Conceptos de Administración Estratégica de Fred R, David

TABLA No 26

6.7.3. Matriz (EFI). Evaluación de Factores Internos para la Mecánica de Transmisiones "Solís"

FORTALEZAS	Ponderación	Calificación	Puntuaciones Ponderadas
1. Buenas relaciones entre empleador y empleados	0.04	3	0.12
2. clientes fijos.	0.03	4	0.12
3. Aceptación al cambio e innovación	0.1	3	0.3
4. Estabilidad laboral	0.03	3	0.09
DEBILIDADES			
1. Inadecuada comunicación y control gerencial.	0.2	2	0.4
2. Bajo nivel académico	0,2	1	0,2
3. Retraso en la entrega del servicio	0,1	2	0,2
4. Carencia de una estructura organizacional.	0,3	2	0,6
Total	1		2.03

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Delia Paredes

Como conclusión el resultado ponderado 2.03 es menor a la media aritmética 2,5 de tal manera que las debilidades son superiores que las fortalezas por lo tanto la empresa debe trabajar para superar sus debilidades y convertirlas en fortalezas.

Tabla N.- 27

6.7.4. Matriz (EFE). Evaluación de Factores Externos para la Mecánica de Transmisiones "Solís"

OPORTUNIDADES	Ponderación	Calificación	Puntuaciones Ponderadas
1. Posibilidad de crecer en el mercado.	0,04	4	1,2
2. Mayor demanda en el mercado.	0,4	3	0,09
3. Ubicación geográfica.	0,2	3	0,09
4. Mano de obra calificada (SECAP, colegios técnicos)	0,03	4	0,08
AMENAZAS	Peso	Calificación	
1.Competencia desleal	0,2	2	0,8
2. Creación de nuevos impuestos	0,02	2	0,04
3. Nuevos competidores	0,09	1	0,04
4. Catástrofes naturales	0,02	2	0,08
	1		2,65

Fuente: Matriz FODA

Elaborado por: Delia Paredes

La conclusión al análisis externo frente al resultado de 2,65 que supera la media aritmética de 2,5 se puede afirmar que las oportunidades que brinda el entorno son favorables para el desarrollo empresarial.

6.7.5. Matriz Estratégica del FODA

Cuadro N.- 05

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS.
	1. Posibilidad de crecer en el mercado. 2. Mayor demanda en el mercado 3. Ubicación geográfica 4. Mano de obra calificada (SECAP, colegios técnicos)	1. Competencia desleal 2. Creación de nuevos impuestos 3. Nuevos competidores 4. Catástrofes naturales
	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
FORTALEZAS	(F1:O1, O3) Mejorar el servicio que brinda la mecánica de Transmisiones Solís. (F2:O2) Dar valor agregado en la atención al cliente (F3, F4:O4) capacitar al personal en la reparación de transmisiones y atención al cliente	(F1:A1 A2) Realizar convenios con las cooperativas de transporte. (F2, F3:A3) Establecer políticas de crédito atractivas para el cliente (F4:A4) realizar un análisis de proveedores para efectuar las compras a mejores de precios.
1. Buenas relaciones entre empleador y empleados 2. Clientes fijos. 3. Aceptación al cambio e innovación 4. Estabilidad laboral		
	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
DEBILIDADES	(D1:O1) Desarrollar canales de comunicación formales. (D2,D3:O2) Motivar al personal a través de incentivos. (D4:O3,O4) Generar un entorno adecuado para el logro de los objetivos	(D1:A1) Tomar en consideración las sugerencias de los clientes. (D2, D3:A2, A3) Crear manual de funciones para mejorar las actividades dentro de la mecánica. (D4:A4) Diseñar una estructura organizacional.
1.-Inadecuada comunicación y control gerencial 2. Bajo nivel académico 3. Retraso en la entrega del servicio 4. Carencia de una estructura organizacional		

Fuente: Matriz EFI y Matriz EFE

Elaborado por: Delia Paredes

ETAPA 3.- OPERATIVO ESTRATEGICO

Objetivos Generales

Incrementar las ventas.

Generar mayores utilidades.

Obtener una mayor productividad.

Lograr una mayor participación en el mercado.

Aumentar los activos.

Objetivos específicos

Incrementar en un 5% el índice de satisfacción al cliente externo.

Incrementar 5% de las ventas

Desarrollar habilidades en 3% en la reparación de cajas y coronas.

Reducir el tiempo de entrega en un 3% del vehículo reparado

Incrementar en un 5% el índice de satisfacción al cliente interno.

Mejorar en un 3% las relaciones interpersonales

6.7.6. Indicadores de Productividad

Para cubrir el costo de la planificación estratégica, se destinará el 5% del total de las ventas anuales de la empresa, según los estados financieros proporcionados por la Mecánica de Transmisiones Solís, sus ventas al año son de 97848.46 dólares, la implementación de la planificación estratégica tendrá un costo de \$4892.43 al año, como se detalla en el modelo operativo.

Tabla N.- 28 Estados de Resultados Proyectados

Mecánica de Trasmisiones Solís					
Estado de Resultados proyectado a 4 años					
	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
		5%	5%	5%	5%
ventas	97848,46	102740,883	107877,927	113271,824	118935,415
(-) Costos de Ventas	50000,00	52500	55125	57881,25	60775,3125
(=) Utilidad Bruta	47848,46	50240,883	52752,9272	55390,5735	58160,1022
(-) Gastos de operacione	10000,00	10500	11025	11576,25	12155,0625
(=) Utilidad Operacional	37848,46	39740,883	41727,9272	43814,3235	46005,0397
(-) Gastos de no operacione	2500,00	2625	2756,25	2894,0625	3038,76563
(=) Utilidad antes de impuestos	35348,46	37115,883	38971,6772	40920,261	42966,2741
(-) impuesto a la renta	3558,60	3736,53	3923,3565	4119,52433	4325,50054
(=) Utilidad neta del periodo	31789,86	33379,353	35048,3207	36800,7367	38640,7735

Fuente: Mecánica de Trasmisiones Solís

Propósitos y beneficios de los indicadores

Podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que ésta logre cumplir con las metas establecidas. Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:

- Comunicar la estrategia.
- Comunicar las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.
- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación.

Indicadores de eficiencia: teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.

$$\text{Eficiencia en el uso de los recursos} = \frac{\text{volumen de ventas}}{\text{volumen programado}} \times 100$$

$$\text{Eficiencia en el uso de los recursos} = \frac{97848.46}{102740.88} \times 100$$

$$\text{Eficiencia en el uso de los recursos} = 95.23\%$$

Es el grado de cumplimiento de los objetivos, la eficiencia en el uso de los recursos será de 95.23%, sobre el 100%, esto quiere decir que si es posible que la productividad se logre incrementar en un 5%, cada año como se puede observar el Estado de resultados Propyectados.

Indicadores de eficacia: Eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.

$$\text{Eficacia de la mano de obra} = \frac{\text{horas hombre trabajadas a la semana}}{\text{volumen de ventas programadas}} \times 100$$

$$\text{Eficacia de la mano de obra} = \frac{30720}{97848.46} \times 100$$

$$\text{Eficacia de la mano de obra} = 31.40\%$$

Es el grado de capacidad en la consecución de tareas y/o trabajos realizados por los integrantes de la Mecánica de Transmisiones Solís es de 31.40% al brindar capacitación y motivación que le ayudan a desarrollar habilidades, para realizar de mejor manera sus actividades se lograra incrementar en un 5% la productividad.

6.7.6. Tabla N.- 29 Plan Operativo

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	INDICADOR	RECURSOS	TIEMPO		PRESUPUESTO	RESPONSABLE
				DESDE	HASTA		
(D4:A4) Diseñar una estructura organizacional.	Identificar cuáles son los puestos de trabajo que le corresponde a cada uno	eficiencia	Talento humano	28/12/2011	29/12/2011	30.00	Propietario
(D4:O3, O4) Generar un entorno adecuado para el logro de los objetivos	Aplicación de los valores y principios corporativos. Cumplimiento de las políticas establecidas. Rediseño del área de trabajo	eficiencia	Talento humanos	01/01/2012	01/02/2012	100.00 100.00 3052.43	Propietario
(D2,D3:O2) Motivar al personal a través de incentivos.	Capacitación en la reparación de cajas y coronas Plan de Motivación	Eficiencia	Talento humanos	18/12/2011	18/12/2012	450.00 550.00	Propietario
(D2, D3:A2, A3) Crear manual de funciones para mejorar las actividades dentro de la mecánica.	Control de actividades	Eficacia	Talento humanos	18/12/2011	18/12/2012	50.00	Propietario
(F2:O2) Dar valor agregado en la atención al cliente	Curso de relaciones humanas para un trato amable y cortés.	eficacia	Talento humano	01/01/2012	30/01/2012	560.00=(total de los clientes internos 16 * el valor del curso \$35.00 dólares por 40 horas)	Propietario

Elaborado por: Delia Paredes

Fuente: Matriz Estratégica FODA

Metas

1. Alcanzar la excelencia en el servicio y lograr la satisfacción de los clientes en el 10%.
2. Capacitar continuamente al personal de la Mecánica de Transmisiones Solís.

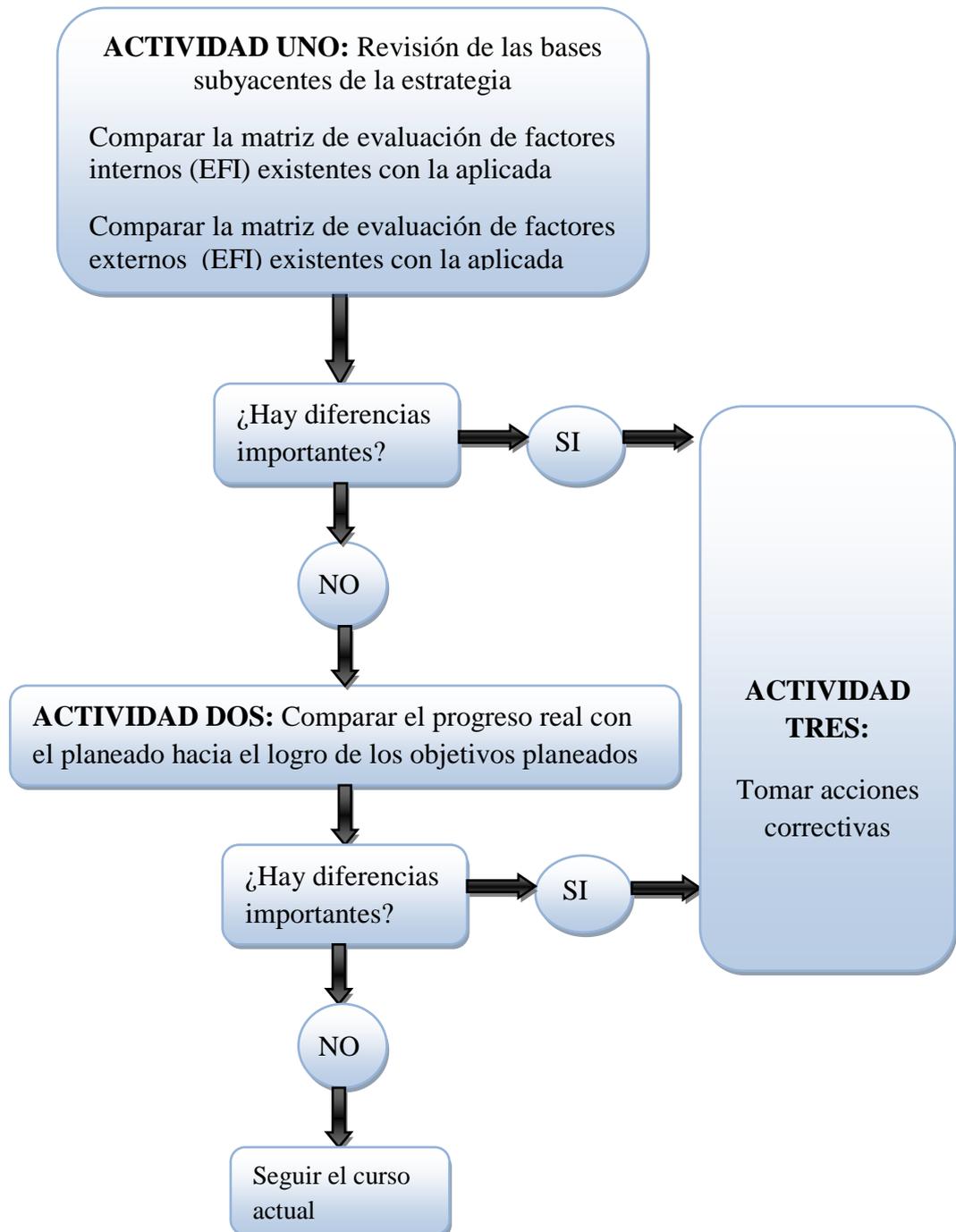
Políticas:

Las políticas de están dirigidas a su Directivo, Empleados, Proveedores y Clientes:

- ✓ Los horarios de atención a vendedores serán los martes y jueves de 10H00 A 12h00 y de 16H00 a 18H00.
- ✓ El pago de proveedores se realizara el tercer viernes de cada mes, de 16H00 a 17H00, el mismo día se receptara notas de crédito
- ✓ Los pagos de facturas a proveedores se realizaran solo en cheque, por ningún motivo en efectivo, el mismo que deberá emitirnos su respectivo recibo de cobro.
- ✓ Se capacitara al personal cada semestre, en diferentes áreas: mecánica, atención al cliente.
- ✓ El personal deberá utilizar el uniforme asignado durante los días laborables.
- ✓ Los empleados deberán comunicar en caso de faltar a su día de trabajo.
- ✓ Los empleados tendrán incentivos anuales tentativos por el trabajo realizado.
- ✓ Se elaborara una base de datos personales de los clientes, para poder realizar post-venta a nuestros clientes.
- ✓ El cobro a clientes será cada 30 días con una espera de 5 días adicionales, la empresa emitirá un recibo de cobro en el que debe constar sello y firma de quien lo entrega.
- ✓ La publicidad radial que se contratar se la realizara 2 veces en el año.
- ✓ El cliente siempre deberá solicitar su Factura, para verificar su precio, descuento y su cambio.

ETAPA 4.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

Grafico N.- 26



Fuente: Conceptos de Administración Estratégica de Fred R, David

Elaborado: Delia Paredes

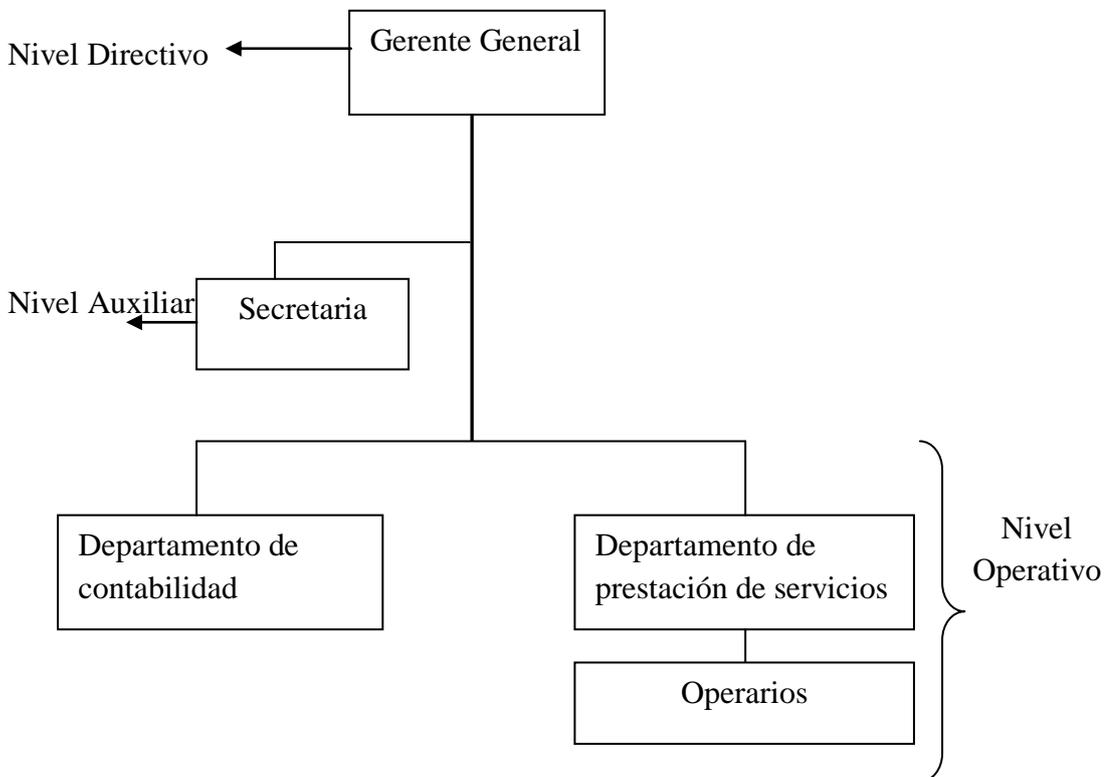
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la administración de la propuesta se considerara según el organigrama estructural y funcional ya que permite establecer las responsabilidades para llevar a cabo la ejecución del plan estratégico.

Mecánica de Transmisiones Solís

6.8.1. Organigrama Estructural (propuesto)

Grafico N.27

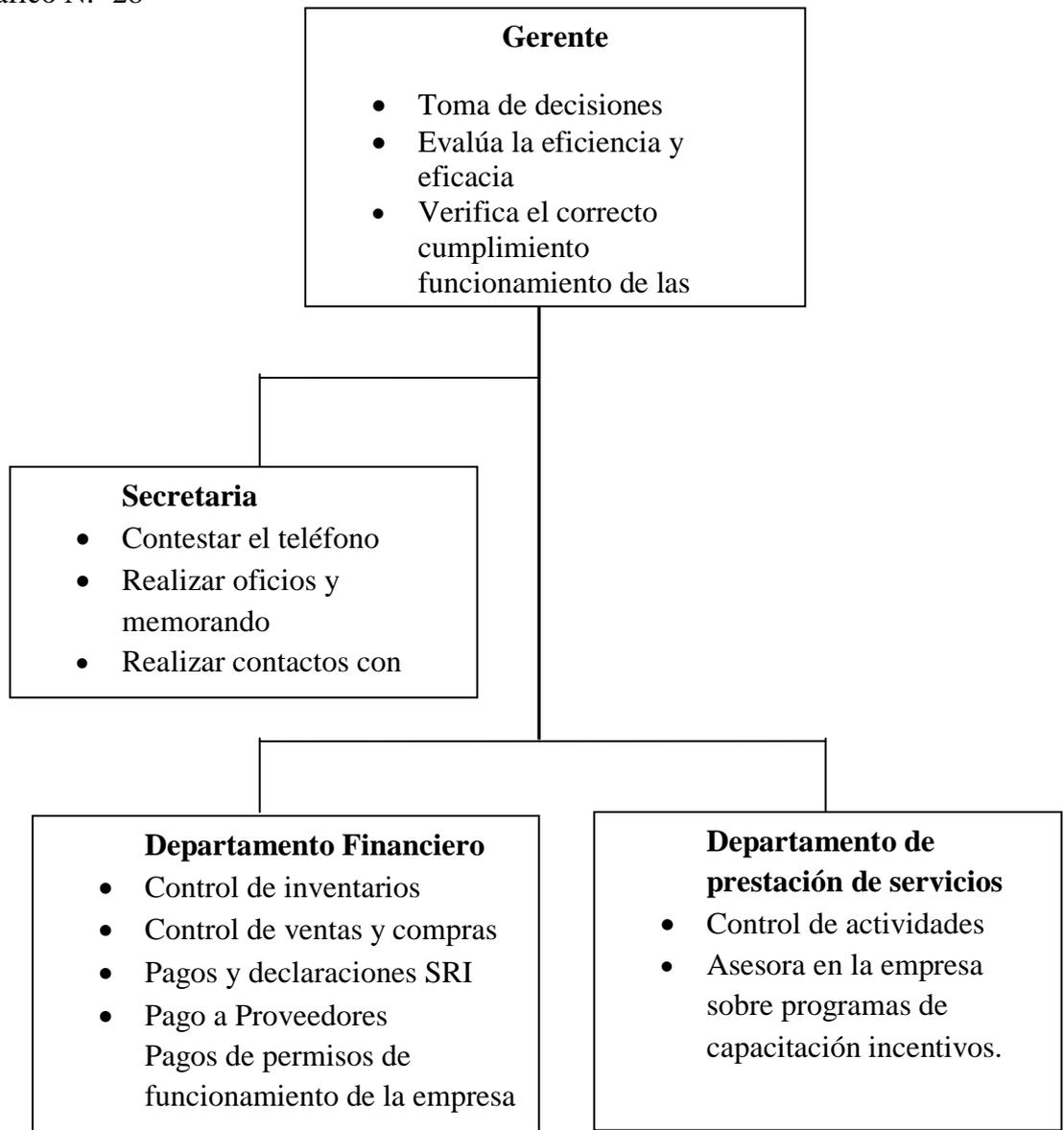


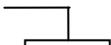
Nivel de jerarquía	Claves	Elaborado	Aprobado
1. Nivel directivo	 Autoridad	Por : Delia paredes	Por: Doc. Mauricio Tamayo
2. Nivel auxiliar administrativo			
3. Nivel operativo	 Apoyo	Fecha: 30/ 06/2011	Fecha:

6.8.1. Organigrama Funcional (propuesto)

Mecánica de Transmisiones Solís

Grafico N.- 28



Nivel de jerarquía	Claves	Elaborado	Aprobado
1. Nivel directivo	 Autoridad	Por : Delia paredes	Por: Doc. Mauricio Tamayo
2. Nivel auxiliar administrativo			Fecha:
3. Nivel operativo	 Apoyo	Fecha: 30/06/2011	

6.8.1.2. Manual de Funciones

Los siguientes cuadros presentan los manuales de funciones de los cargos y responsables de cada área que existe en la Mecánica de transmisiones Solís.

Personal con el que cuenta la mecánica.

Tabla N.- 26

DENOMINACIÓN DEL CARGO	NÚMEROS DE PERSONAS EN EL CARGO	CODIGO
Gerente	1	1.01.
Contabilidad	1	2.01.
Jefe de Prestación de servicios	1	2.02.
Secretaria	1	2.03.
Operario	12	3.01.
TOTAL	16	

Elaborado por Delia Paredes

Cuadro N.- 13 manual de Funciones del Gerente

<i>Mecánica de Transmisiones Solís</i>		CODIGO: 1.01.
<p>1. NOMBRE DEL CARGO: Gerente</p> <p>1.1. OBJETIVO DEL PUESTO: Planificar, organizar, dirigir y controlar todos los recursos para la toma de decisiones efectivas.</p>		
<p>1.2. FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas claras de ventas , compras y para el talento humano • Representar legalmente a la mecánica ente los organismos de control, clientes, bancos, proveedores. • Observar y hacer cumplir las funciones establecidas a cada área de la mecánica • Realizar negocios necesarios para el cumplimiento de los objetivos • Verifica el correcto cumplimiento y funcionamiento de las políticas establecidas <p>1.3. HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Facilidad para relacionarse con personas • Toma de decisiones <p>1.4. EDUCACIÓN MÍNIMA REQUERIDA</p> <p style="text-align: center;">Título superior en Mecánica Automotriz</p>		
<p>1.5. PUESTOS QUE LE REPORTAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria • Jefe del talento humano • Jefe financiero 		
Elaborado por: Delia Paredes		Fecha de elaboración 01/07/2011
Revisado por: Dr. Mauricio Tamayo		

Cuadro N.- 14 Manual de Funciones de la Contadora

<i>Mecánica de Transmisiones Solís</i>		CODIGO:2.01.
1.NOMBRE DEL CARGO: Contadora		
1.1.OBJETIVO DEL PUESTO:		
Organizar, dirigir y supervisar el área financiera de la empresa cumpliendo con las leyes vigentes en Ecuador.		
1.2.FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Control de inventarios • Control de ventas • Pagos y declaraciones SRI • Pagos al IESS • Pago a Proveedores • Pagos de permisos de funcionamiento de la mecánica 		
1.3. HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para la negociación • Capacidad para trabajar en equipo • Conocimiento del servicio que presta la empresa 		
1.5.EDUCACIÓN MÍNIMA REQUERIDA		
Título Universitario en C.P.A.		
1.6.PUESTOS QUE LE REPORTAN		
Secretaria y jefe de Prestación de servicio		
Elaborado por: Delia Paredes		Fecha de elaboración 01/07/2011
Revisado por: Dr. Mauricio Tamayo		

Cuadro N.- 15 Manual de Funciones del Jefe de prestación de servicios

<i>Mecánica de Transmisiones Solís</i>		CODIGO: 2.02.
<p>1. NOMBRE DEL CARGO: Jefe de Prestación de servicio</p> <p>1.1. OBJETIVO DEL PUESTO:</p> <p>Motivar el trabajo en equipo, logrando que el personal se sienta motivado y que este sea el adecuado para el cumplimiento de los objetivos.</p>		
<p>1.2.FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar políticas de retribuciones coherentes y que motiven al personal • Control de actividades • Realizar los pagos correspondientes • Asesora en la empresa sobre programas de capacitación • Colaborar en la definición de la cultura organizacional, controlando las comunicaciones a nivel interno y facilitando la creación de los valores apropiados a cada momento <p>1.3.HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destreza para la negociación • Flexibilidad mental para los criterios • Orientación al cliente interno <p>1.4.EDUCACIÓN MÍNIMA REQUERIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico en Mecánica Automotriz <p>1.5. PUESTOS QUE LE REPORTAN Operarios</p>		
Elaborado por: Delia Paredes		Fecha de elaboración 01/07/2011
Revisado por: Dr. Mauricio Tamayo		

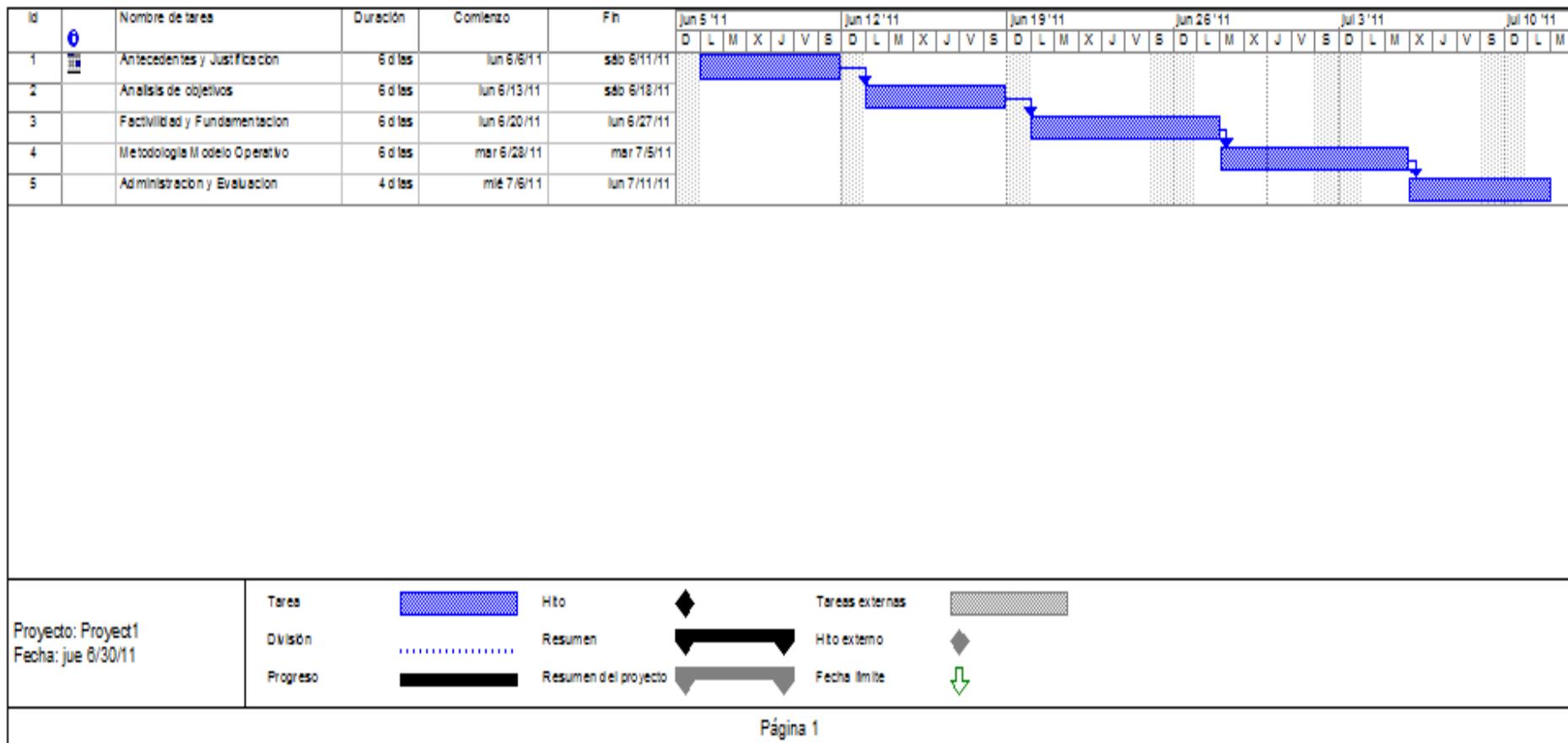
Cuadro N.- 15 Manual de Funciones de la Secretaria

<i>Mecánica de Transmisiones Solís</i>		CODIGO: 2.03.
<p>1. NOMBRE DEL CARGO: Secretaria</p> <p>1.1. OBJETIVO DEL PUESTO: Preparar, archivar y entregar la correspondencia dirigida a la gerencia,</p>		
<p>1.2.FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guardar confidencialidad de la información interna de la empresa • Responsable de la recepción y registro de la correspondencia recibida para el gerente. • Recepción de llamadas telefónicas y atención al publico • Realizar todo tipo de oficios, cartas y documentación necesaria emitida por el gerente y entregar a los respectivos destinatarios • Informar al gerente sobre los asuntos pendientes de resolver y ejecutarse. • Atender adecuadamente las llamadas telefónicas entrantes a la empresa • Tratar amable mente a los clientes y demás visitantes que llegan a la empresa <p>1.3. HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra • Capacidad de trabajar bajo presión • Digitación en Word y Excel <p>1.4.EDUCACIÓN MÍNIMA REQUERIDA Técnico en Secretariado.</p>		
<p>1.5. PUESTO AL QUE REPORTA</p> <p style="text-align: center;">Gerente General</p>		
<p>Elaborado por: Delia Paredes</p> <p>Revisado por: Dr. Mauricio Tamayo</p>		<p>Fecha de elaboración 01/07/2011</p>

Cuadro N.- 16 Manual de Funciones de los Operarios

<p><i>Mecánica de Transmisiones Solís</i></p>	<p>CODIGO:3.01</p>
<p>1.1.NOMBRE DEL CARGO: Operario</p> <p>1.2.OBJETIVO DEL PUESTO:</p> <p>Realizar correctamente la reparación del vehículo automotor a través del uso adecuado de lo la maquinaria y herramientas e insumos.</p>	
<p>1.3.FUNCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desmontaje de la caja o corona del vehículo • Desarmar las la caja o corona del vehículo • Lavar cada uno de las piezas • Verificar las piezas desgastadas • Reemplazar y armar cada una de las piezas. • Verificar el correcto funcionamiento de la caja o corona. • Montaje de la caja o corona en el vehículo • Mantener el área de trabajo limpio • Dejar las herramientas en orden <p>1.4.HABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en equipo • Soportar el trabajo bajo presión • Correcto manejo de la maquinaria y herramientas <p>1.5.CONOCIMIENTOS A FINES AL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el servicio que presta la empresa • Conocimiento de maquinaria y herramienta <p>1.6.EDUCACIÓN MÍNIMA REQUERIDA</p> <p>Instrucción primaria</p>	
<p>1.7.TIENE AUTORIDAD PARA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar repuestos e insumos para continuar con su trabajo • Reportar anomalías en transcurso de la jornada de trabajo • Informar los avances alcanzados en el servicio solicitado 	

6.8.2. Cronograma



Elaborado por: Delia Paredes

6.8.3. Presupuesto

PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA				
INGRESOS				TOTAL
Asignación económica de la empresa				\$ 5381.67
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
(D4:A4) Diseñar una estructura organizacional.	Identificar cuáles son los puestos de trabajo que le corresponde a cada uno	30.00	1	30.00
(D4:O3, O4) Generar un entorno adecuado para el logro de los objetivos	Aplicación de los valores y principios corporativos.	100.00	1	100.00
	Cumplimiento de las políticas establecidas.	100.00	1	100.00
	Rediseño del área de trabajo	3052.43	1	3052.43
(D2,D3:O2) Motivar al personal a través de incentivos.	Capacitación en la reparación de cajas y coronas	450.00	1	450.00
	Plan de Motivación	550.00	1	550.00
(D2, D3:A2, A3) Crear manual de funciones para mejorar las actividades dentro de la mecánica.	Control de actividades	50.00	1	50.00
(F2:O2) Dar valor agregado en la atención al cliente	Curso de relaciones humanas para un trato amable y cortes.	35.00	16	560.00
Imprevistos 10%				\$489.24
DISEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO				\$ 5381.67

Fuente: Plan de acción

Elaborado por: Delia Paredes

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Etapa 4. MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Quiénes solicitan evaluar?	Mecánica De Transmisiones Solís
2.- ¿Por qué evaluar?	Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.
3.- ¿Para qué evaluar?	Para lograr el desarrollo organizacional mediante la aplicación adecuada de la eficiencia y eficacia.
4.- ¿Qué evaluar?	Los recursos económicos, tecnológicos, humanos, materiales con las cuentas la empresa y su entorno.
5.- ¿Quién evalúa?	Investigadora: Delia Paredes.
6.- ¿Cuándo evalúa?	Septiembre del 2011
7.- ¿Cómo evaluar?	Realizando un análisis de los factores internos y externos de la empresa
8.- ¿Con que evaluar?	Con retroalimentación de las actividades.

Elaborado por: Delia Paredes

Bibliografía

BENJAMIN, E. (2009). Organización de Empresas. Tercera edición. McGraw – Hill. México.

CHEAVENATO I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Octava edición. McGraw – Hill. D.F. México.

FRED, D. (2008). Conceptos de Administración Estratégica. Decimoprimer edición. Pearson educación. México

GUTIÉRREZ, P. (2010). Calidad total y productividad. Tercera Edición. McGraw – Hill. D. F. México.

HELIRIEGEL, J. (2002). Administración un Enfoque Basado en Competencias. Novena edición. D.F. México.

HURTADO, D. (2008). Principios de Administración. Medellín - Colombia. Primera Edición. McGraw Hill. D.F. México.

JAMES, R. (2008). Administración y control de la calidad. Séptima Edición. Cengage Learningh. D.F. México.

JONES, G. (2006). Administración Contemporánea. McGraw Hill. México.

RICHARD, B. (2005). Administración de la Producción y operaciones para una ventaja competitiva. Decima Edición. McGraw Hill interamericana. México.

ROBBINS, S. (2005). Administración. Octava Edición. Person Educación. México.

NEWSTRON, J. (2007). Dirección. Novena Edición. McGraw – Hill. D.F. Mexico.

THOMAS L. (2007, p. 14.). Administración estratégica y Política de negocios. Novena Edición. McGraw – Hill. D.F. México.

Internet:

MARKER, G. (2010). <http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Que-son-los-sistemas-de-gestion-empresarial.php>

MONTAÑO, M (2006). <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/02.htm>

PELAYO, M. (2006). <http://dictionary.cambridge.org> 23/01/2011

VENEGAS, C. (2010). <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>
23/01/2011

VILLAMZAR. T. (2011). http://senagempresarial.blogspot.com/2011/05/gestion-empresarial_11.html

Tesis:

Pastor Guevara, F. (2006). Gestión administrativa y el desarrollo del talento humano en la diócesis de Riobamba. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Sarmiento Pérez, J. (2007). Diseño de un modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio del Grand Hotel Santo Domingo. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Valverde, M. (2009). El diseño organizacional y su influencia en la productividad de la avícola San Andrés del Cantón Patate. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ley:

La Constitución de la República del Ecuador, Aprobada en referéndum el 28 de Septiembre de 2008, Actualizada a Marzo del 2010 Capítulo V I, Trabajo y Producción Pp.211 y 212.

ANEXOS

ANEXO 01

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA APLICADA A CLIENTES INTERNOS DE LA MECÁNICA TRANSMISIONES “SOLIS” DE LA CIUDAD DE AMBATO

Objetivo: Identificar como afecta la el inadecuado sistema de gestión Administrativa en la productividad de la Mecánica de Transmisiones Solís.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas planteadas y marque con una (X) una de las alternativas que usted considere adecuada.

PREGUNTAS:

1.- ¿Qué clase de objetivos la empresa cumple para su buen funcionamiento?

1.1. Estratégicos

1.2. Tácticos

1.3. Operacionales

2.- ¿Qué estrategias utilizan y/o emplea en la empresa para alcanzar los objetivos de la misma?

2.1. Puntualidad

2.2. Calidad del servicio

2.3. Precio

2.4. Variedad del servicio

3.- ¿Es importante que la mecánica posea una estructura orgánico- funcional?

3.1. Si

3.2. No

4.- ¿Qué incentivos cree usted que la empresa debería tener?

4.1. Económico

4.2. No económicos

5.- ¿Realiza usted un control de las actividades a los trabajadores?

5.1. SI

5.2. NO

6.- ¿Considera importante una adecuada capacitación al personal?

6.1. Si

6.2. No

7.- ¿Para la mecánica es importante que el personal cuente con un manual de funciones?

7.1. Si

7.2. No

8.- ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo?

8.1. Excelente

8.2. Muy Buena

8.3. Buena

8.4. Regular

9. ¿Cuáles son las principales causas para el uso inadecuado de los recursos en el servicio?

9.1. Tiempo

9.2. Tecnología

9.3. Materiales

9.4. Humano

9.5. Económico

10. ¿Considera importante una adecuada aplicación de la planificación administrativa para el logro de los objetivos?

10.1. SI

10.2. NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 02
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENCUESTA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD APLICADA A CLIENTES
EXTERNOS DE LA MECÁNICA TRANSMISIONES “SOLIS” DE LA CIUDAD DE
AMBATO

Objetivo: Identificar como afecta la el inadecuado sistema de gestión Administrativa en la productividad de la Mecánica de Transmisiones Solís

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas planteadas y marque con una X una de las alternativas que usted considere adecuada.

Preguntas:..

1.- ¿Para usted los objetivos que la Mecánica de transmisiones “Solís” tiene cubren sus necesidades?

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 1.1. Suficiente | <input type="checkbox"/> |
| 1.2. Poco | <input type="checkbox"/> |
| 1.3. Nada | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿La atención que usted recibe es?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 2.1. Excelente | <input type="checkbox"/> |
| 2.2. Muy Buena | <input type="checkbox"/> |
| 2.3. Buena | <input type="checkbox"/> |
| 2.4. Regular | <input type="checkbox"/> |

3.- ¿Cómo considera usted la supervisión de las actividades a los trabajadores?

- 3.1. Excelente
- 3.2. Muy Buena
- 3.3. Buena
- 3.4. Regular

4.- ¿Usted prefiere el servicio por su?

- 4.1. Precio
- 4.2. Calidad
- 4.3. Atención

5.- ¿Se siente satisfecho con la reparación de su vehículo?

- 5.1. Si
- 5.2. No

6.- ¿Considera usted importante la aplicación de los valores corporativos para un mejor servicio?

- 6.1. Si
- 6.2. No

7.- ¿La información recibe acerca de la reparación de su vehículo es?

- 7.1. Suficiente
- 7.2. Poco
- 7.3. Nada

8.- ¿Para usted la mecánica cuenta con las herramientas y maquinaria adecuada?

8.1. Si

8.2. No

9.- ¿Usted se entero de la existencia de la mecánica?

9.1. Por recomendación de otras personas

9.2. Por la radio

9.3. Por casualidad

10.- ¿Usted recomendaría este servicio a otras personas

10.1. Si

10.2. No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 03**LISTA DE****CLIENTES**

No.	CLIENTES EXTERNOS
COOPERATIVAS	
1	BAÑOS
2	SANTA
3	PELILEO
4	POSORJA
5	RIOBAMBA
6	SAN PEDRITO
7	FLOTA BOLIVAR
8	CEVALLOS
9	LATINOAMERICANO
10	TRANSVALLE
11	PETROLERA
12	MACAS
13	SHUSHUFINDI
14	PUTUMAYO
15	CALUMA
16	VIA FLORES
17	UNION
18	AMBATEÑITA
19	AMBATO
20	LIBERTADORES
21	22 DE JULIO
22	UNIVERSIDAD DE BOLIVAR
23	TISALEO
24	ALEJANDRO LA VACA
25	CANDIDO RADA
26	SANTA TERESITA
27	PILLARO
28	JUMANDY
29	TUNGURAHUA
30	QUERO
EMPRESA	
31	OLMEDISTRY
VOLQUETAS Y CAMIONES	
32	TRANSPORTE DE CARGA PESADA
33	HERCULES
34	CURVA BRAVA
35	VENDAVAL
36	5 DE JUNIO

EXTERNOS

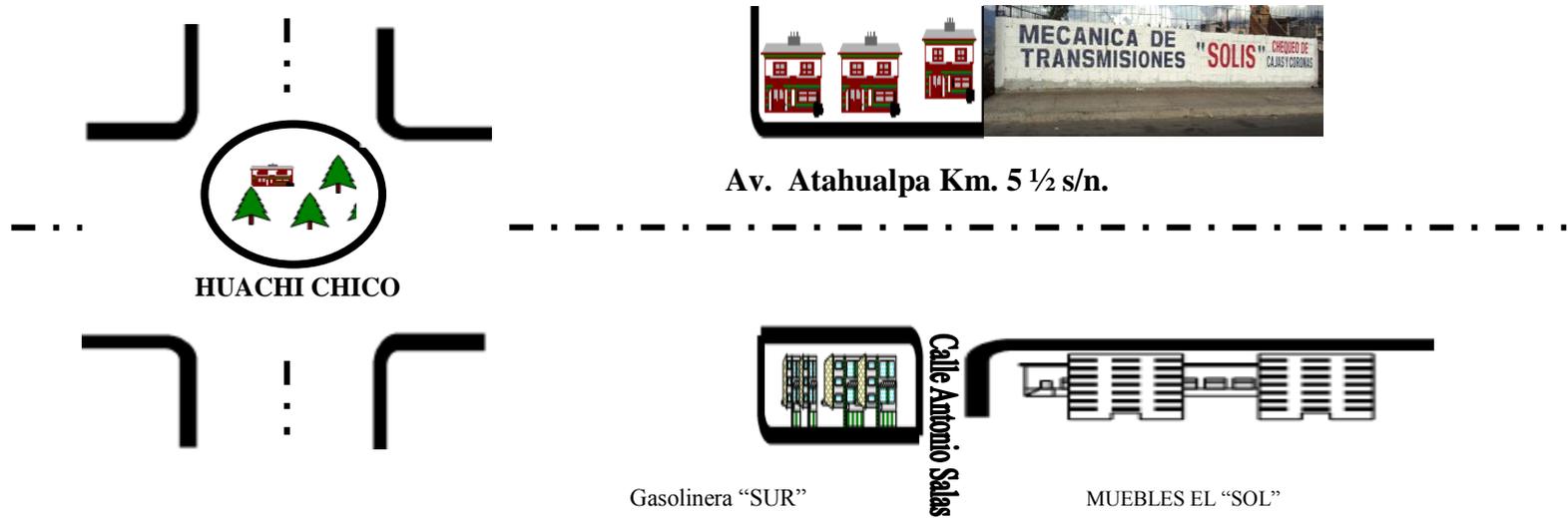
ANEXO N.- 04

UBICACIÓN DE LA MECÁNICA

ECUADOR- AMBATO

PARROQUIA: HUACHI CHICO

SECTOR: HUACHI EL BELEN - BARRIO EL BOSQUE



Elaborado por: Delia Paredes

ANEXO N.- 05 Tabla de Distribución del Chi cuadrado

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - <i>Alfa</i> (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,20	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40,00
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,40
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,80
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,20	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,50	71,42	76,15	79,49
60	74,40	79,08	83,30	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,30
100	118,50	124,34	129,56	135,81	140,17

**ANEXO N.-06 REPARACIÓN DE CAJA Y CORONAS
VOLQUETAS GH**



CAJA CAMBIOS GH



PARTES DE LA CAJA GH



MAQUINA RECTIFICADORA DE PARTES DE CAJA Y CORONA

