



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTUDIO PARA DETERMINAR LOS FACTORES, QUE INFLUYEN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL, EN EL TALLER MECÁNICO
AUTOMOTRIZ “HERMANOS VILLÓN”**

Autora:

Ramírez Villón María José

Tutor:

Ing. Marlo López Perero

Guayaquil- Ecuador

2015



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “Estudio para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, en el taller mecánico automotriz “Hermanos Villón” presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a la limitada aplicación de manuales de control administración, provoca reducida productividad en el Taller Mecánica Automotriz “Hermanos Villón” en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2015

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Villón Ramírez María José**

Tutor: **Ing. Marlo López Perero**



AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: Estudio para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, en el taller mecánico automotriz “Hermanos Villón” De la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

.....

Ramírez Villón María José

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y mi carrera universitaria a Dios por ser EL mi pastor quien siempre ha estado a mi lado guiándome y ayudándome a superar toda barrera que se me ha presentado, a mi hija quien ha sido mi fuerza y el motor de mi vida, a quien le digo que todo se puede lograr en la vida con esfuerzo y dedicación, a mis padres que gracias a ellos hoy soy quien soy, porque ellos siempre han estado a mi lado incondicionalmente dándome su cariño, guía, protección, apoyo moral y económico, y a mi esposo quien siempre ha estado a mi lado impulsándome a seguir adelante y brindándome su apoyo hasta el final.

Ramírez Villón María José

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias primero a DIOS por bendecirme y permitirme llegar hasta aquí, a mis padres que por su esfuerzo, dedicación, confianza y consejos a lo largo de mi vida hicieron posible este logro, el cual no es mío sino suyos en realidad, a mi esposo y hermanos que siempre me han brindado la mano cuando más lo necesitaba durante todos estos años,

También agradezco a mi director de proyecto por su valiosa guía y por brindarnos su tiempo.

Gracias de corazón a todos ustedes por hacer posible la culminación de mi carrera por llenarme de conocimiento para crecer profesional y personalmente.

Ramírez Villón María José

INDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL.....	vi
RESUMEN.....	x
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA Y CONTEXTO	1
1.2 CAUSAS DEL PROBLEMA Y CONSECUENCIAS	3
1.3 SITUACIÓN CONFLICTO QUE DEBO SEÑALAR.....	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.7. DETERMINACION DEL TEMA	6
1.8. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.9. OBJETIVOS	7
1.6 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	8
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2. Fundamentación Teórica	9
2.1 Antecedentes referenciales.....	11
2.2 Marco Espacial	26
2.3 Marco Temporal.....	26
2.4 Fundamentación legal.....	26
2.5 Variables de la Investigación	39
2.5.1 Variable dependiente	39
2.5.2 Variable independiente.....	39

CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA.....	40
3. Nombre completo de la empresa.....	40
3.1 Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida.....	40
3.2 Objeto social.....	40
3.3 Misión.....	41
3.4 Visión.....	41
3.5 Clientes, proveedores y competidores más importantes.....	44
3.6 Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo.....	47
3.7 Análisis económico financiero.....	50
3.8 Otros indicadores como productividad, rendimiento de equipos, de materiales.....	51
3.9 Diseño de la investigación.....	53
3.10 Tipo de investigación.....	54
3.11 Métodos a utilizar en el Proyecto.....	55
3.12 POBLACION Y MUESTRA.....	56
3.13 La población.....	56
3.14 Tipos de Población.....	56
3.15 Muestra.....	59
3.16 Tipos de Muestra.....	59
TABLA N°5 Tabla muestra.....	63
3.17 Formato de Encuesta.....	64
CAPITULO IV.....	66
4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	66
5. CONCLUSION.....	78
6. RECOMENDACION.....	79
7. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA.....	80
8. PLAN DE MEJORAS.....	81
8.1 DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAS.....	85
9. BIBLIOGRAFIA.....	86
ANEXOS.....	89

INDICE DE GRAFICOS

CONTENIDO	PAGINAS
GRAFICO N°1 Estructura organizativa.....	42
GRAFICO N°2 ANALISIS ECONOMICO FINANCIERO.....	50
GRAFICO N°3 EDADES	66
GRAFICO N°4 GÉNERO.....	67
GRAFICO N° 5 NIVEL DE EDUCACION DE LOS ENCUESTADOS	67
GRAFICO N°6 NIVEL DE TAREAS Y ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ENCUESTADO EN EL TALLER AUTOMOTRIZ... ¡Error! Marcador no definido.	
GRAFICO N°7 SATISFACCION LABORAL	69
GRAFICO N°8 RECIBE REMUNERACIONES POR LAS HORAS EXTRAS QUE REALIZA	70
GRAFICO N°9 PORCENTAJE DE SATISFACCION DEL RITMO DE TRABAJO AL QUE ESTAN SOMETIDOS.....	71
GRAFICO N°10 NIVEL DE SEGURIDAD DE SU TRABAJO	72
GRAFICO N°11 SUPERVISION LABORAL DEL TALLER AUTOMOTRIZ	73
GRAFICO N°12 Relación laboral con los supervisores del taller	74
GRAFICO N°13 Asistencia médica laboral.....	75
GRAFICO N °14 nivel de toxicidad de riesgo, contraer infecciones, o enfermedades en el puesto laboral	76
GRAFICO N°15 Nivel de la empresa con la empresa	77

INDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINAS
TABLA N° 1 Plantilla total de los trabajadores:	43
TABLA N° 2 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional	43
TABLA N° 3 ANALISIS ECONOMICO FINANCIERO	50
TABLA N°4 Tabla de Población	57
TABLA N°5 Tabla muestral	63
TABLA N° 6.edades	66
TABLA N°7. Género	66
TABLA N°8 Nivel de Educación de los Encuestados	67
TABLA N°9COMO ES SU TIPO DE TRABAJO LAS TAREAS Y LAS ACTIVIDADES QUE UD. REALIZA.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N° 10 COMO ES SU SALARIO?.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N°11RECIBE REMUNERACIONES POR LAS HORAS EXTRAS QUE REALIZA	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N°12 COMO SE SIENTE UD. AL RITMO DE TRABAJO AL QUE ESTA SOMETIDO	¡Error! Marcador no definido.
TABLA 13 COMO ES EL GRADO DE SEGURIDAD DE SU EMPLEO.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N° 14 CON QUE FRECUENCIA ES SUPERVISADA SU LABOR DE TRABAJO	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N° 15 COMO ES LA RELACION LABORAL CON SUS SUPERIORES	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N°16 LE OFRECE ASISTENCIA MEDICA SU EMPRESA	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N° 17 CUAL ES EL NIVEL DE TOXICIDAD, EL RIESGO, DE CONTRAER INFECCIONES O ENFERMEDADES EN SU PUESTO DE TRABAJO	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N°18 QUE NIVEL CUMPLE LA EMPRESA CON LAS LEYES LABORALES.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N° 19 DESARROLLO DE PREGUNTAS	84



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en administración de Empresas

Tema

“Estudio para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, en el taller mecánico automotriz “HERMANOS VILLÓN”

Autora: Ramírez Villón María José

Tutora: Ing. Marlo López

RESUMEN

La presente investigación tiene como ESTUDIO PARA DETERMINAR LOS FACTORES, QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “HERMANOS VILLÓN” surge debido al mal desempeño laboral de los empleados, el propósito de este proyecto es determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados del taller. Determinando así las causas de las mayores inconformidades con los clientes para el diagnóstico se utilizó en conjunto de técnica de administración como la encuesta el diagrama causa y efecto. Este proyecto se justifica ya que las fallas en los equipos con lleva reducido personal capacitado y el alto costo de repuesto Todo esto afecta en el taller ya que el recurso humano es el responsable de elaborar, lo que requiere una atención a menor tiempo posible especia que garantice un servicio eficiente y el éxito del taller. Por este motivo se realizará la propuesta de plan de mejora para el taller mecánica automotriz. Al finalizar los objetivos se alcanzaron y se da repuesta al problema planteado, a través del estudio para determinar los factores que influyen en el desempeño laboral y conjunto de acciones relacionadas con las causas raíces que están provocando los problemas detectados por el taller Dadas las cifras antes mencionadas, las expectativas de alcanzar dicha participación de mercado, convierte a este proyecto en una oportunidad de negocio atractiva, enfocado en gran parte al mercado de vehículos

Taller Mecánico

Departamento

Clientes

usados, las personas desean un servicio especializado, personalizado, eficaz al momento de dejar su automotor en el taller mecánico automotriz.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en administración de Empresas

Tema

“Estudio para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, en el taller mecánico automotriz “ HERMANOS VILLÓN”

Autora: Ramírez Villón María José

Tutora: Ing. Marlo López

Abstract

The present research is to determine the factors STUDY, AFFECTING JOB PERFORMANCE IN THE AUTOMOTIVE MECHANIC WORKSHOP "BROTHERS VILLON arises due to poor work performance of employees, the purpose of this project is to determine the factors that influence performance employment of employees of the workshop. Thus determining the causes of the biggest disagreements with customers to diagnose used in joint technical survey administration as cause and effect diagram. This project is justified because the equipment failure with reduced leads trained personnel and the high cost of replacement all affect the workshop as the human resource is responsible for developing, which requires attention to spice shortest possible time ensure efficient service and the success of the workshop. Therefore the proposed improvement plan for the auto mechanic workshop will be held. Upon completion of the objectives were achieved and response is given to the problem, through the study to determine the factors that influence job performance and set of actions related to the root causes that are causing the problems identified by the workshop Regarding Local distribution, it aims to have several sections such as: section waiting straightened section, painting section, finishing section, section of mechanical-electrical. Given the above figures, expectations of achieving such market share, makes this project an attractive business opportunity, focused largely used vehicle market, people want a specialized, personalized, efficient service when leaving yourself in the auto repair shop.

Mecánica workshop

department

customers

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA Y CONTEXTO

La presente investigación se desarrolla en la microempresa “taller mecánico automotriz Hermanos Villón”, se dedica dar servicio de mantenimiento y corrección de vehículos en el menor tiempo posible, para esto se debe determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, con el fin de facilitar a los empleados excelentes herramientas para garantizar el buen desempeño y funcionamiento del personal, además fomentar la responsabilidad, calidad de nuestro servicios prestados y lograr una empresa competitividad.

Con respecto a la distribución del local, se aspira a tener varias secciones como son: sección de espera, sección de enderezada, sección de pintura, sección de acabado, sección de mecánica-eléctrica, esto con lleva a tener un personal altamente capacitado, eficiente y eficaz que ofrezca el mejor servicio a nuestros clientes.

Dado estos antecedentes se facilita una visión clara del panorama actual de la empresa y en base a esto se puede predecir que la gente estará a la expectativa de reparar o de comprar un vehículo nuevo, por lo tanto, se considera que la tendencia se inclinara por la compra de vehículos usados o seminuevos, estos a medidas que pasa el tiempo se desgastan y, empiezan a tener fallas eléctricas, de motor, sufren colisiones, que deberán reponerse.

Los principales problemas en los talleres automotrices radican en la falta de mano de obra calificada y equipos de alta tecnología a nivel nacional, ya que en la mayoría de los talleres no cuenta con el personal debidamente especializado en las áreas de chapa (enderezada de piezas) y pintura porque en el país no existen centros de capacitación como los que se encuentran en países a nivel mundial a continuación un extracto de la realidad que encierran estos problemas. un vehículo siniestrado, como ejemplo en el área de chapa para la enderezada de piezas “los maestros” reparan las piezas

Con respecto a la falta de tecnología se sabe que no poseen las maquinas adecuadas para dar solución a los múltiples daños de defectuosas en base a sus conocimientos empíricos utilizando métodos rústicos como en ciertos talleres que para arreglos de chasis utilizan cadenas amarradas a pilares para poder templar las piezas afectadas, siento que en la actualidad existen maquinarias denominadas, las cuales ayudan al temple del chasis de acuerdo a las medidas originales de cada vehículo, pero debido a su alto costo de adquisición son muy poco los talleres que poseen este tipo de tecnología.

En el área de pintura, aquí también los maestros son empíricos y no poseen a excepción de las concesionarias, un departamento o un laboratorio de pintura en el cual se analiza, verifica y determina el color exacto, la cantidad y calidad de los componentes que necesita la pieza antes de ser aplicada al vehículo, y además no tienen una cámara u horno de pintura para que las piezas o el vehículo en su totalidad queden con un excelente acabado y brillo, haciendo este mismo trabajo pero de forma manual y mezclándose las impurezas del ambiente dando como resultado un acabado de menor calidad

Y por último en el área de mecánica general, si hay mecánicos calificados con estudios superiores y experiencia en el campo, aunque no en todos los talleres, pero la mayor dificultad se halla en la carencia de maquinarias especiales para el cambio o arreglo de las partes del vehículo y por eso muchas veces los clientes han tenido que regresar el taller por las mismas fallas.

La microempresa taller mecánico automotriz "HERMANOS VILLON" se dedica a dar un servicio de mantenimiento y correcciones en sus vehículos en el menor tiempo posible con un servicio profesional y eficiente para que los clientes se sienten a gusto de nuestro servicio

El problema que existe actualmente, es la **"Limitada aplicación de manuales de control administrativo, provoca reducida productividad en el Taller Mecánico Automotriz Hermanos Villón" en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2015"**

Lo que genera procedimientos inadecuados en el mantenimiento de las máquinas por la ineficiencia en la utilización de máquinas y en escasas planificación de mantenimiento lo que con lleva a una alta ineficiencia laboral

y ocasiona un bajo niveles de estudios del personal y una limitada supervisión a los trabajadores

Debido a la alta ineficiencia laboral por este motivo la reducida productividad en el negocio y el limitado ingreso económicos por lo cual hay una mala organización de herramientas y un limitado espacio laboral y que generan inadecuada infraestructura para el desempeño del trabajo.

Con llevan trabajos incompletos traen pérdida de clientes en el taller automotriz y en la alta rotación del personal Por esta razón la fallas en los equipos con lleva reducido personal capacitado y el alto costo de repuesto

1.2 CAUSAS DEL PROBLEMA Y CONSECUENCIAS

Por esta razón las malas organizaciones en el personal traen consigo una mala organización de herramientas lo que con lleva a que surjan fallas en los equipos

Se tiene un bajo nivel de estudio de los colaboradores genera el inadecuado personal para el puesto asignados debido a la infraestructura para el desempeño laboral con lleva reducido personal capacitado y el alto costo de repuesto

Además, se observa una alta ineficiencia laboral por la reducida actividad del negocio y los limitados ingresos económicos esto se genera por la mala organización y ubicación de herramientas ya que el espacio laboral es limitado por la infraestructura inadecuada

Los clientes dejan de recurrir al taller por los que los trabajos no son entregados en el tiempo preestablecido ya que existe una alta rotación del personal lo que con lleva una perdida al cliente además existen fallas en los

equipos porque el personal que los manipulas no está capacitado y los costó para la reparación de los mismo son altos

Si el taller mecánico automotriz “HERMANOS VILLÓN” no toma correctivos a la situación actual, se corre el riesgo de que el taller cierre sus operaciones lo que afectaría el entorno a la calidad de vida de sus colaboradores, así como también afectaría el entorno donde realizan sus actividades. Con la finalidad de que el taller desarrolle mejoras para incrementar clientes se propondrá: Implementar la aplicación de manuales de control administrativos, provoca incrementar la productividad en el Taller Mecánica Automotriz hermanos Villón en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2015

1.3 SITUACIÓN CONFLICTO QUE DEBO SEÑALAR

El problema se presenta por la “Limitada aplicación de manuales de control administrativos, lo que provoca la reducida productividad en el Taller Mecánico Automotriz Hermanos Villón” en la ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2015”

Estos factores influyen el desempeño laboral actual de los empleados del departamento técnico, al realizar un diagnóstico se identificó que el negocio ha sido administrado empíricamente.

Este tipo de administración que se da en el departamento técnico, envuelve una mala práctica de toma de decisiones y asignación de recursos, basados en la creencia de lo que ha ido experimentado en el día a día. Sin embargo, la administración empírica no siempre es mala, pues puede que este tipo de conocimiento sea un pilar para el fortalecimiento organizacional

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Tema: Estudio para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, en el taller mecánico automotriz “HERMANOS VILLÓN”

Campo: Técnico

Área: Área Técnico

Aspecto: Mejora mediante manuales de control

Región: Costa

País: Ecuador

Cantón: - Manabí

Provincia: Guayas

Lugar: Bahía de Caráquez

Espacio: Servicio

Periodo: 2015-2016

1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la reducida difusión y aplicación de manuales de control administrativos, provoca reducida productividad en el Taller Mecánico Automotriz Hermanos Villón en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2015

1.6. SISTEMATIZACIÓN

¿Cómo podemos reducir los bajos niveles del personal?

¿Por qué surge la limitada supervisión?, ¿En que nos está afectando el limitado espacio laboral?, ¿Cómo podemos mejorar la inadecuada infraestructura para el desempeño del trabajo?, ¿Cómo incrementamos personal capacitado?, ¿Cómo reducimos el alto costo de repuestos?

1.7. DETERMINACION DEL TEMA

“Implementar la aplicación de manuales de control administrativos, provoca incrementar la productividad en el Taller Mecánico Automotriz hermanos Villón en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2015”

“Estudio para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, en el taller mecánico automotriz “HERMANOS VILLÓN”

1.8. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable dependiente: Reducida productividad en el taller

Variable independiente: Limitada aplicación de manuales de control administrativo

1.9. OBJETIVOS

1.9.1. Objetivos generales:

Implementar la aplicación de manuales de control administrativos, provoca incrementar la productividad en el Taller Mecánico Automotriz Hermanos Villón en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2014

1.9.2. Objetivos Específicos:

1. Fundamentar mediante la revisión bibliográfica el marco teórico conceptual del tema objeto de investigación
2. Diagnostico el entorno interno y externo que influyen en el desempeño empresarial
3. Propuesta del plan de mejoras de políticas de control administrativo para el mejorar la productividad empresarial.

1.6 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

La presente investigación de estudio pretende determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, se quiere dar una solución definitiva a todas aquellas molestias que influyen en el desempeño actual de los empleados, por esa razón se propone mediante este proyecto la mejora del taller mecánico automotriz de la Ciudad de Bahía de Caráquez, con el cual se procura ofrecer las mejores soluciones a sus mantenimientos y correcciones en sus vehículos satisfacer las necesidades de los clientes en el menor tiempo posible con un servicio profesional y eficiente de expertos capacitados en las distintas áreas de servicios.

Adicionalmente, con el selecto personal administrativo se ofrecerá un excelente nivel de servicio y calidad de atención respondiendo a la altura de las necesidades de los clientes más exigentes

El proyecto se justifica ya que aporta dentro del Plan Nacional del desarrollo de Buen Vivir en el objetivo 9 que es garantizar en el trabajo digno en todas sus formas y principios y orientaciones para el socialismo del buen vivir reconocen que la supremacía del trabajo sobre el capital es incuestionable por lo que de esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concedido como un factor más de una producción si no como un elemento mismo del buen vivir, para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2. Fundamentación Teórica

Antiguamente la mecánica automotriz es la rama de la mecánica que estudia y aplica los principios de la física y mecánica para la generación y transmisión del movimiento en sistemas automotrices, como son los vehículos de tracción mecánica

En la antigüedad en los automóviles podemos observar como se ha producido el perfeccionamiento desde lo más remoto hasta la actualidad

Podemos decir también que hoy es la época en la que actualmente estamos viviendo aquí se efectúan las creaciones de grandes complejos que al principio presentaba la industria automotriz, y partiendo de la idea de Henry Ford, se crearon grandes y renombradas fabricas tales como General Motors, Citroën, Opel, etc., las cuales trabajando en conjunto logran producir niveles indescriptibles de vehículos, lo cual permitió también mejorar la calidad en todo sentido y todo este proceso que viene desde tiempo remotos hasta nuestros días resalta a simple vista.

Hoy no solamente tenemos autos movidos por combustible sino también encontramos autos adaptados a gas doméstico, autos que trabajan con la energía solar, en definitiva el automóvil antes que ser un lujo es un instrumento necesario en la vida cotidiana de todo ser humano.

En la actualidad en este medio los talleres mecánicos pequeños son muy pocos los que cuentan con una debida administración, además de estar equipados con las debidas herramientas técnicas informáticas y un plan o método, por lo general se encuentra bajo la administración de jefe del taller que se basa en sus habilidades adquiridas por el pasar de los años, absteniéndose de moverse de su negocio y limitándose el crecimiento del mismo

También existen algunos tipos de problemas comunes en los talleres mecánicos actualmente como por ejemplo: control de vehículos que ingresan al taller, control de repuestos, inventarios, control de reparaciones, pérdida de tiempo en la ejecución de mantenimiento, control de trabajos externos realizados.

2.1 Antecedentes referenciales

Limitada

Este diccionario define que es “poco, escaso, trabaja con recursos muy limitados dicho de una persona, que tiene corto entendimiento”. **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define “De corto entendimiento”. **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2009) Larousse Editorial, S.L.**

Este diccionario define “Pequeño, escaso, reducido” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define “Que tiene límites” **Oxford Dictionaries (2015)**

APLICACIÓN

Este diccionario define “empleo o uso de una cosa para conseguir el defecto deseado” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L.**

Este diccionario define que es “Acción y efecto de aplicar o aplicarse” **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define que “Afición y asiduidad con que se hace alguna cosa, especialmente estudio” **Diccionario Enciclopédico Vox 1. (2009) Larousse Editorial, S.L.**

Este diccionario define que el “ Empleo o puesta en práctica de un conocimiento o principio, a fin de conseguir un determinado fin” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define que el “Empleo o puesta en marcha de algo”
K Dictionaries Ltd. (2013)

CONTROL

Este diccionario define que “Comprobación, inspección, fiscalización, intervención”. **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define que “Dirección o dominio de una organización o sistema” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L.**

Este diccionario define que es “Limitación o verificación de una cosa”
Diccionario de la lengua española (2005)

Este diccionario define que es “Inspección de una cosa”
K Dictionaries Ltd. (2013)

Este diccionario define “Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación” **Oxford Dictionaries press (2015)**

ADMINISTRACION

Este diccionario define que “Acción y efecto de administrar”

(R. A. E. 22ª, 2012)

Este diccionario define que “Oficina o lugar donde se administra un negocio o un organismo” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007)**
Larousse Editorial, S.L.

Este diccionario define que “Ordenación, organización en especial de la hacienda o de bienes” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define que “Conjunto de organismos y personas que se dedican a administrar una empresa o una institución o una parte de ellos”
Oxford Dictionaries press (2015)

Este diccionario define que es “Dosificación de algo”

Diccionario de la lengua española (2005)

PROVOCA

Este diccionario define que es “Incitar, reducir a alguien a que se ejecute algo” **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define que “Provocar una cosa que ocurra otra reacción o respuesta a ella” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007)**
Larousse Editorial, S.L.

Este diccionario define que “Producir, causar” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define en “Hacer enfadar a alguien mediante palabras o acciones” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L.**

Este diccionario define “Hacer una persona, mediante palabras o actos hostiles, que otra persona se enfade y reaccione también de forma hostil” **Oxford University press (2015)**

REDUCIR

Este diccionario define “Estrecho, pequeño, limitado” **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define “Disminuir, acortar, debilitar” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define que es “Estrecho, pequeño o limitado en cantidad, tamaño, intensidad o importancia” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L.**

Este diccionario define que “Disminuir o aminorar” **(R. A. E. 22ª, 2012) (1.b)**

Este diccionario define que “hacer menor la cantidad, el tamaño, la intensidad o la importación de una cosa”
Oxford University press (2015)

PRODUCTIVIDAD

Este diccionario define “Cualidad, capacidad o grado de producción por unidad de trabajo” **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define que “Capacidad de la industria o la naturaleza para producir” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007)**

Este diccionario define que la “Capacidad de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada” **Oxford University (2015)**

Este diccionario define que “Capacidad de producir, ser útil o provechoso”
Diccionario de la lengua española (2005)

Este diccionario define que la “Cualidad de productivo”
(R. A. E. 22ª, 2012) (1. b)

IMPLEMENTAR

Este diccionario “Define poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesario” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define que “Aplicar métodos y medidas para llevar algo a cabo” **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define que “Poner en funcionamiento una determinada cosa” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2009) Larousse Editorial, S.L.**

Este diccionario define que “Poner en función llevar acabo algo determinada” **Oxford University (2015)**

Este diccionario define “Permitir expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos entre otros, para conectar alguna actividad, plan o misión” **Diccionario Definición ABC (2015)**

MANUALES

Este diccionario define “Fácil de manejar” **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define “Que se ejecuta con las manos” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define que es “Fácil de entender” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2009) Larousse Editorial, S.L.**

Este diccionario define que “Aquel o aquella que produce trabajo con sus manos” **Diccionario Definición ABC (2015)**

Este diccionario define que se “Realiza con las manos” **Oxford University (2015)**

INCREMENTAR

Este diccionario define “Aumentar” **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define “Acrecentar” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define que “Calidad, volumen” **Oxford University (2015)**

Este diccionario define que “intensidad” **Manual de la Lengua Español Vox. (2007)**

PERSONAL

Este diccionario define que “De una o para una sola persona” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define “Perteneiente o relativo a la persona” **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define que “Grupo indeterminado de personas” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007)**

Este diccionario define “Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fabrica, taller, etc.” **(R. A. E. 22ª, 2012) (1. b)**

Este diccionario define que “Aquello perteneciente a la persona o aquello que es propio de ella” **Diccionario Definición ABC (2015)**

MEJORAR

Este diccionario define que “ponerse en lugar o grado ventajoso respecto del que antes se tenía **(R. A. E. 22ª, 2012)**

Este diccionario define que “poner una cosa o situación mejor de lo que estaba” **Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007)**

Este diccionario define que “perfeccionar algo, haciéndolo pasar de un estado bueno a otro mejor” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define “hacer que una cosa de un estado a otro mejor” **Oxford University (2015)**

Este diccionario define que “adelantar, acrecentar, hacer que una cosa pase de un estado bueno a otro mejor” **Diccionario Del Tercer Milenio (2001)**

HERRAMIENTAS

Este diccionario define que “instrumento con que trabaja los artesanos” **Diccionario Del Tercer Milenio (2001)**

Este diccionario define “objeto que se realiza para trabajar en diversos oficios o realizar un trabajo manual” **Diccionario de la lengua española (2005)**

Este diccionario define que “instrumento, más o menos simple, destinado a realizar un cierto trabajo”

Diccionario Manual de la Lengua Español 1. (2009) Larousse Editorial.

Este diccionario define que “sirve para hacer o reparar algo” **Oxford University (2015)**

Este diccionario define “conjunto de estos instrumento” **Diccionario de la lengua española (1. b) (2005)**

MARCO CONCEPTUAL

LIMITADA

(R. A. E. 22^a, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2007) Larousse Editorial, S.L., Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2009) Larousse Editorial, S.L., Diccionario de la lengua española (2005), Oxford University (2015)

En este punto, teniendo en cuenta y cumpliendo lo anterior, planteo la siguiente definición

Es aquel se refiere a pequeño, escaso o reducido, es decir, cuando se quiere dar cuenta que algo o alguien presenta características dada

APLICACIÓN

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2007) Larousse Editorial, S.L., Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2009) Larousse Editorial, S.L., Diccionario de la lengua española (2005), K Dictionaries Ltd. (2013)

En este punto, teniendo en cuenta y cumpliendo lo anterior, planteo la siguiente definición

Es que aquel que se hace referencia a la acción y el efecto de aplica o aplicarse poner algo sobre otra cosa. Emplear o ejecutar algo

CONTROL

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2007) Larousse Editorial, S.L., Diccionario de la lengua española (2005), K Dictionaries Ltd. (2013), Oxford Dictionaries press (2015)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliando lo anterior, planteo la siguiente definición

Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.

ADMINISTRACION

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2007) Larousse Editorial, S.L., Diccionario de la lengua española (2005), Oxford dictionaries (2015), Diccionario de la lengua española (2005)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliar lo anterior, planteo las siguientes definición.

Se define que el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos

PROVOCA

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2007) Larousse Editorial, S.L., Diccionario de la lengua española (2005), Oxford dictionaries (2015), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliar lo anterior, planteo las siguientes definición.

Es cuando alguien se propone, a partir de sus comentarios, gestos o acciones, irritar el ánimo de otra persona, con clara misión que este le responda y así devenir en una pelea o en una discusión

REDUCIR

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario de la lengua española (2005) Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2007). (R. A. E. 22ª, 2012)(1.b), Oxford Dictionaries (2015).

En este punto, teniendo en cuenta y ampliar lo anterior, planteo las siguientes definición

Quiere decir descomponer los gastos para llegar a cabo un buen manejo o principios y los elementos que pertenece a la empresa

PRODUCTIVIDAD

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario de la lengua española (2005) Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2007). (R. A. E. 22ª, 2012)(1.b), Oxford dictionaries (2015).

En este punto, teniendo en cuenta y ampliar lo anterior, planteo las siguientes definición

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción

IMPLEMENTAR

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario de la lengua española (2005) Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2009). Oxford dictionaries (2015). Diccionario definición ABC (2015).

En este punto, teniendo en cuenta y ampliar lo anterior, planteo las siguientes definición

Esto quiere decir que poner en marcha u proceso, organización o programa ya planificado

MANUALES

Diccionario de la lengua española (2005), R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2009). Diccionario definición ABC (2015), Oxford dictionaries (2015).

En este punto, teniendo en cuenta y ampliar lo anterior, planteo las siguientes definición

Quiere decir que lo que se realiza con las manos, fácil opera, fácil de entender, algo casero que es simple de ejecutar

INCREMENTAR

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario de la lengua española (2005) Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007). definición ABC (2015), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. 1. (2007)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliar lo anterior, planteo las siguientes definición

Este término se utiliza para todo lo que pueda hacerse más grande en cantidad o magnitud

PERSONAL

(R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Español Vox. (2007). R. A. E. 22ª, 2012), Diccionario de la lengua española (2005), Definición A. B. C. (2015)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliar lo anterior, planteo las siguientes definición

Quiere decir que es el conjunto de los individuos que se desempeñan laboralmente en una misma corporación

MEJORAR

(R. A .E. 22^a, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L, Diccionario de la lengua española (2005), Oxford University (2015), Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L (1.b)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliando lo anterior, planteo la siguiente **definición**

Es adelantar, aumentar, hacer una cosa mejor de lo que era

HERRAMIENTAS

(R. A .E. 22^a, 2012), Diccionario Enciclopédico Vox 1. (2009) Larousse Editorial, S.L., Diccionario de la lengua española (2005), Oxford University (2015), Diccionario de la lengua española (1. B) (2005)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliando lo anterior, planteo la siguiente **definición**

Es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una que requiere de una aplicación correcta de energía

INVERTIR

(R. A .E. 22^a, 2012), Diccionario de la lengua española (2005), (R. A .E. 22^a, 2012), Diccionario de la lengua española (1. b) (2005), Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L

En este punto, teniendo en cuenta y ampliando lo anterior, planteo la siguiente **definición**

Define que Cambiar, sustituyéndolos por sus contrarios, la posición, el orden o el sentido de las cosas

COMPRAR

(R. A .E. 22ª, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L., (R. A .E. 22ª, 2012), Diccionario Enciclopédico Vox 1. (2009) (1. b) Larousse Editorial, S.L., Diccionario de la lengua española (2005)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliando lo anterior, planteo la siguiente **definición**

A lo entendido es la acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio

EQUIPOS

(R. A .E. 22ª, 2012), Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. (2007) Larousse Editorial, S.L., “(R. A .E. 22ª, 2012) (1. b), Diccionario de la lengua española (2005), Oxford University (2015)

En este punto, teniendo en cuenta y ampliando lo anterior, planteo la siguiente definición:

Entendí que es un grupo de personas que se reúnen y trabajan en conjunto para alcanzar una meta en común. Para esto, el equipo mantiene una cierta organización que le permita conseguir sus objetivos.

2.2 Marco Espacial

El proyecto se desarrolla en el estudio para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral del departamento técnico del taller mecánica automotriz "HERMANOS VILLON" que se encuentra ubicada en el sector Leónidas Plaza en la ciudad BAHIA de CARAQUEZ

2.3 Marco Temporal

Los datos que serán considerados para la realización del trabajo de investigación propuesto serán enmarcados dentro del periodo 2015-2016

2.4 Fundamentación legal

Las relaciones obreros patronales en la República del Ecuador, están reguladas o normadas por diferentes instituciones del Estado, las cuales para cumplir con sus funciones tienen competencias y leyes tales como:

CÓDIGO DEL TRABAJO (Codificación No. 2005017)

Art. 1.- Ámbito de este Código. Nos indica que las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Artículo. 2.- Obligatoriedad del trabajo.-se refiere que el trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Artículo 3.- Libertad de trabajo y contratación.

Nos indica que ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio.

Artículo. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- nos indica que los derechos del trabajador. Será nula toda estipulación en contrario.

Artículo 5.- Protección judicial y administrativa están obligados a prestar a los trabajadores oportunos y debidos protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Artículo. 65.- Días de descanso obligatorio nos señala que además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre.

Artículo 69.- Vacaciones anuales.- nos indica que todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período interrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Artículo. 348.- Accidente de trabajo.- nos señala que es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o

perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Losep y el código de trabajo respectivamente

6. nos señala que los trabajadores de mascarillas y más implementos defensivos, y se instalen, según dictamen del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, ventiladores, aspiradores u otros aparatos mecánicos propios para prevenir las enfermedades que pudieran ocasionar las emanaciones del polvo y otras impurezas susceptibles de ser aspiradas por los trabajadores,

Artículo. 413.- Prohibición de fumar. Se prohíbe fumar en los locales de trabajo de las fábricas.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Objetivo 4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía

Se propone el establecimiento de una formación integral a fin de alcanzar la sociedad socialista del conocimiento. Ello nos permitirá dar el salto de una economía de recursos finitos (materiales) a la economía del recurso infinito: el conocimiento. Es preciso centrar los esfuerzos para garantizar a todos el derecho a la educación, bajo condiciones de calidad y equidad, teniendo como centro al ser humano y el territorio. Fortaleceremos el rol del conocimiento, promoviendo la investigación científica y tecnológica responsable con la sociedad y con la naturaleza.

Calidad

La evaluación y el aseguramiento de la calidad son requisitos indispensables de todo el proceso de formación. Estos principios garantizan la pertinencia de la oferta educativa en todos los niveles. Como primer paso, el Ministerio de Educación define los estándares de calidad educativa. Un segundo paso es la consolidación del Sistema Nacional de Evaluación y Rendición Social de Cuentas, que evalúa cuatro componentes: la gestión del Ministerio y sus dependencias, el desempeño de los docentes, el desempeño de los estudiantes y el currículo nacional.

Ciencia, tecnología e innovación

Las instituciones públicas son las que han realizado más investigaciones e inversión, con 737 aristas de propiedad intelectual, es decisiva para caminar hacia la innovación, la generación de conocimiento propio, la seguridad nacional, la protección de la industria y el patrimonio nacional, las relaciones comerciales internacionales, etc. Sin embargo, existen retos en materia de propiedad intelectual, que integren la política nacional de ciencia y tecnología bajo la óptica del conocimiento abierto.

Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva

Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen. Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros, profundizar la inversión

pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada.

Políticas y lineamientos estratégicos

10.1. Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional

a. Impulsar y fortalecer las industrias estratégicas claves y sus encadenamientos productivos, con énfasis en aquellas que resultan de la reestructuración de la matriz energética, de la gestión soberana de los sectores estratégicos y de las que dinamizan otros sectores de la economía en sus procesos productivos.

b. Articular la gestión de los sectores estratégicos a la Estrategia Nacional para el Cambio de la Matriz Productiva y a la vocación productiva de los territorios y su diversidad poblacional.

e. Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad en los procesos productivos y garantice los derechos de consumidores y productores.

f. Articular la educación y la investigación a la generación de capacidades técnicas y de gestión, para dinamizar la transformación productiva.

10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios

a. Fortalecer el sector servicios, para la creación y fomento de empleo inclusivo.

b. Fomentar la generación de capacidades técnicas y de gestión en los servicios, para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva.

c. Articular la gestión de infraestructura de soporte para el fomento a la competitividad sistémica, en los servicios de logística y transporte aéreo, terrestre y marítimo, como ejes para potenciar el sector servicios.

d. Promover espacios de desarrollo de las actividades de servicios ambientales, bajo esquemas de competitividad y productividad en su prestación, para la generación de mayor valor agregado.

e. Promover espacios de desarrollo de las actividades de servicios de construcción, bajo esquemas de competitividad y productividad en su prestación, para la generación de mayor valor agregado.

f. Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad y de control de poder de mercado en la prestación de servicios, para garantizar los derechos de los proveedores y de los consumidores

CODIGO DE COMERCIO

Codificación 28 Registro Oficial Suplemento 1202 de 20-ago-1960 Ultima modificación: 22-oct-2010 Estado: Vigente

El artículo 1.- Comprobantes de venta.- nos indica que el Reglamento, se entiende por comprobante de venta todo documento que acredite la transferencia de bienes o la prestación de servicios. En consecuencia, quedan comprendidos bajo este concepto los siguientes documentos:

a) Facturas;

b) Notas, o boletas de venta;

c) Liquidaciones de compra de bienes o prestación de servicios;

d) Tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras;

- e) Los autorizados referidos en el artículo 10 de este Reglamento;
- f) Notas de crédito y notas de débito; y,
- g) Otros que por su contenido y sistema de emisión, permitan un adecuado control por parte del Servicio de Rentas Internas y se encuentren previa y expresamente autorizados por dicha Institución.

El Servicio de Rentas internas autorizará la impresión de los comprobantes de venta a través de los establecimientos gráficos autorizados, en los términos y bajo las condiciones del presente Reglamento.

De igual forma el Servicio de Rentas Internas podrá limitar o restringir la impresión de los comprobantes de venta, en función del grado de cumplimiento de las obligaciones del contribuyente que haya solicitado su impresión.

El artículo 2.- (Reformado por el Art. 1 del D.E. 1072, R.O. 236-S, 19-VII-99).- nos señala que la Obligación de emisión de comprobantes de venta.- Están obligados a emitir comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de los impuestos a la renta, al valor agregado o a los consumos especiales, sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad, en los términos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno.

DE LOS TIPOS DE COMPROBANTES Y DE LAS OPORTUNIDADES DE EMISIÓN

El artículo 3.- Sustento del Crédito Tributario.- este código nos indica que para ejercer el derecho al crédito tributario en el caso del impuesto al valor agregado, sólo se considerarán válidos las facturas, las liquidaciones de compras de bienes o adquisición de servicios, los pasajes expedidos por las empresas de aviación por el servicio de transporte aéreo de personas y los

comprobantes emitidos por las empresas de seguros y por las empresas de telecomunicaciones.

También sustentarán el crédito tributario aquellos comprobantes de venta que fueren autorizados expresamente, mediante Resolución, por el Servicio de Rentas Internas.

El artículo 4.- Sustento de Costos o Gastos.- este código nos señala que la determinación y liquidación del impuesto a la renta, solo se considerarán como comprobantes válidos los determinados en los artículos 1 y 3, siempre que cumplan con todos los requisitos establecidos en este Reglamento.

El artículo 5.- Oportunidad para la utilización y emisión de comprobantes de venta.- Los comprobantes de venta enumerados en el artículo 1, se utilizarán o emitirán conforme las reglas que constan en los artículos 6 al 12.

El artículo. 6.- Facturas.- Se emitirán facturas en los siguientes casos:

- a) Cuando las operaciones se realicen para transferir bienes o prestar servicios a sociedades o personas naturales que tengan derecho al uso de crédito tributario; y,
- b) En operaciones de exportación.

El artículo. 7.- Notas o boletas de venta.- Se emitirán notas o boletas de venta únicamente en operaciones con consumidores o usuarios finales.

El artículo. 9.- Tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras.- Se emitirán tiquetes o vales emitidos por máquinas registradoras en operaciones con consumidores o usuarios finales.

El artículo. 11.- Notas de crédito.- no señala que se emitirán por modificación en las condiciones de venta originalmente pactadas, es decir, para anular operaciones, efectuar devoluciones, conceder descuentos y

bonificaciones, subsanar errores o casos similares. Deberán contener los mismos requisitos y características de los comprobantes de venta a los cuales se refieran.

Las notas de crédito sólo podrán ser emitidas al mismo adquirente o usuario, para modificar comprobantes de venta que dan derecho a crédito tributario, otorgados con anterioridad.

Quien reciba la nota de crédito, deberá consignar en ella su nombre o razón social, número de Registro

Único de Contribuyentes o cédula de ciudadanía, fecha de recepción y, de ser el caso, el sello de la empresa.

El contribuyente que hubiere emitido notas de crédito, por cualquier concepto, separadas de las respectivas facturas, deberá remitir al Servicio de Rentas Internas, durante el mes siguiente a la emisión, una lista de las mismas, identificando a los beneficiarios con el nombre o razón social y el número del Registro Único de Contribuyentes o cédula de identidad.

El artículo. 12.- Notas de débito.- se emitirán para recuperar costos o gastos, tales como intereses de mora u otros, incurridos por el vendedor con posterioridad a la emisión de comprobantes de venta. Deberán contener los mismos requisitos y características de los comprobantes de venta a los cuales se refieran y solo podrán ser emitidas al mismo adquirente o usuario, para modificar comprobantes de venta otorgados con anterioridad.

El artículo. 22.- Facultad del Servicio de Rentas Internas.- este código nos señala que el Servicio de Rentas Internas mediante circulares de carácter general y obligatorio, normará las demás características de los comprobantes de venta, su emisión, numeración, registro y archivo.

En el caso de comprobantes de venta que sustenten crédito tributario, su registro y archivo deberá realizarse en medios magnéticos, que estarán a disposición del Servicio de Rentas Internas.

El artículo. 25.- Envío de información al Servicio de Rentas Internas.-

Los registros y archivos de comprobantes de venta y guías de remisión, deberán ser entregados al Servicio de Rentas Internas en la forma y plazos que éste establezca para el efecto.

CODIGO DE PRODUCCION

El artículo 2. Actividad de Productividad.- nos indica que se considera una actividad productividad a la sucesión en la cual la actividad humana modifica insumos en bienes y servicio lícitos⁶, socialmente necesarios y ambientales sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado

El artículo 10.- Compensación económica para el salario digno.- este código no señala a proceder que los empleados señalados en el inciso siguiente, que no hubieren pagado a todos sus trabajadores un monto igual o superior al salario digno mensual, deberán calcular una compensación económica obligatoria adicional que será pagada como aporte para alcanzar el Salario digno, únicamente a favor de aquellos trabajadores que durante el año hubieran percibido un salario inferior al señalado en el artículo nueve.

El artículo 23.- De los Incentivos.- nos indica que el orden tributario que reconoce esta normativa se incorpora como reformas a las normas tributarias pertinentes, como consta en las disposiciones reformativas al final de este Código.

El artículo 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- Este artículo nos indica que la Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona

natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código

El artículo 63.- Registro.-

Nos señala que las entidades financieras, públicas y privadas, obligatoriamente, crearán y mantendrán un registro de las operaciones para las empresas calificadas como MIPYMES y reportarán periódicamente al órgano ejecutor de las políticas de MIPYMES.

El artículo 64.- Garantías.- nos habla de la autoridad reguladora financiera establecerá un régimen especial de garantías para el financiamiento privado y público de las MIPYMES, y para el desarrollo de iniciativas de capital de riesgo, tanto públicas como privadas.

El artículo 68.- Crédito para apertura de capital e Inversión.-

Se refiere a las empresas privadas que requieran financiamiento para desarrollar nuevas inversiones, y que a su vez quieran llevar a cabo un programa de apertura de su capital, en los términos de esta legislación, podrán beneficiarse de los programas de crédito flexible que implementará el gobierno nacional para la masificación de estos procesos, con tasas de interés preferenciales y créditos a largo plazo.

El artículo 94 Seguro.- este artículo nos indica que el organismo financiero del sector público que vaya a determinar la Función Ejecutiva establecerá y va a administrar un mecanismo de Seguro de Crédito a la Exportación, con el objeto de cubrir los riesgos de no pago del valor de los bienes o servicios vendidos al exterior dentro de los parámetros de seguridad financiera.

El artículo 96.- Inversión en sectores estratégicos.- El Estado nos indica que se podrá delegar excepcionalmente, a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, las inversiones en los sectores estratégicos en los casos que se establezcan en las leyes de cada sector y, subsidiariamente, en el presente Código.

El artículo 102.- Valor Agregado Nacional.- nos indica que El Ministerio a cargo de la política industrial conjuntamente con el organismo rector de las compras públicas, desarrollarán mecanismos pertinentes para el control del componente nacional agregado en la adquisición de bienes y servicios, en las compras públicas y en las inversiones que se realicen en los proyectos en los sectores estratégicos.

REFORMA LABORAL IESS

Este artículo uno.- se refiere al pago de nómina el cual comprende la exclusión del pago de horas suplementarias y horas extras; carácter y funciones de confianza.

Este artículo dos.- establece los décimos sueldos: mensualización del décimo tercero y cuarto sueldo.

Este artículo tres.- establece el pago de utilidades en acciones.

a. Universalización de la Seguridad Social:

Este artículo uno delega que todo ciudadano tiene derecho a la seguridad social

artículo uno.- nos indica que todo ciudadano debe gozar de una Afiliación voluntaria de trabajadores: procedimientos

Este artículo tres.- indica que la afiliación de trabajadores por cuenta propia: regulaciones

Este artículo cuatro.- nos indica que la afiliación de amas de casa viene dada en cuanto a procesos y aspectos de la jubilación correspondiente

b. Responsabilidad patronal

Artículo uno.- se refiere responsabilidad patronal en los seguros de enfermedad, muerte e invalidez

Artículo dos.- se define responsabilidad patronal en la maternidad y en los subsidios

Artículo tres.- se refiere responsabilidad patronal en el seguro de cesantía

Artículo cuatro.- Mora patronal

d. Equiparación de indemnizaciones de trabajadores del sector público

Artículo uno.- Este código establece que el despido intempestivo de mujeres en períodos de gestación y lactancia

E. Jubilación

Artículo dos.- En este código se establece la edad de jubilación junto con sus regulaciones

2.5 Variables de la Investigación

2.5.1 Variable dependiente: Reducida productividad en el taller

Lo que provoca el limitado ingreso económicos, lo cual hay una mala organización de herramientas y un limitado espacio laboral y que generan inadecuado infraestructura para el desempeño del trabajo en el taller

2.5.2 Variable independiente: Limitada aplicación de manuales de control administrativo

Lo que provoca una mala administración de funciones y tareas y bajo rendimiento del personal, genera procedimientos inadecuados en el mantenimiento de las máquinas por la ineficiencia en la utilización de máquinas y en escasas planificación de mantenimiento lo que con lleva a una alta ineficiencia laboral y ocasiona un bajo niveles de estudios del personal y una limitada supervisión a los trabajadores

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. Nombre completo de la empresa: “TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ HERMANOS VILLON”

3.1 Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida

El taller “HERMANOS VILLON “se fundó en el año 1990 por tres profesionales con amplia experiencia en el sector García Moreno y Amazonas (barrio del paraíso) que quisieron convertir su sueño en realidad: tener su propio **taller mecánico**. Lo que empezó como un pequeño negocio familiar sigue siéndolo en esencia.

En Nuestro taller radica en la profesionalidad, la calidad y el buen servicio. Con la confianza que en nosotros depositen nos convertiremos a buen seguro en su “Taller de Confianza”, donde ir cuando le ocurra una eventualidad a su vehículo, necesite de mantenimiento o surja cualquier duda que tenga sobre el funcionamiento correcto del mismo.

3.2 Objeto social

El taller mecánica automotriz “HERMANOS VILLON” se basa a cubrir las necesidades actuales de los vehículos, lo que es mantenimiento necesarios útil, dar a conocer repuestos y accesorios vehiculares, que se pretende dar solución a un problema en específico que se presenta en la Ciudad de Bahía Caraquez

3.3 Misión

Afianzarnos en el mercado automotriz, como una de las mejores alternativas de talleres. Brindamos un servicio de la más alta calidad a un precio justo, mejorando continuamente nuestras instalaciones con herramientas de última generación y mediante un equipo de trabajo especializado, responsable, honesto y comprometido en resolver sus problemas ofreciendo a nuestros clientes, proveedores y a nuestro personal un ambiente altamente humano, cumpliendo así, con el objetivo de brindarles seguridad y confianza. Haremos la excelencia en el servicio, nuestra principal arma competitiva.

3.4 Visión

Ser un taller automotriz de reconocido prestigio por la honestidad de nuestro trabajo, por la calidad de nuestros servicios, y los precios justos. Trabajando con un grupo de personas comprometidas a dar lo mejor de sí, ofreciendo servicios mecánicos automotriz con eficiencia, rapidez y profesionalismo, para una mejor recompensa en la satisfacción total de nuestros clientes.

GRAFICO N°1 Estructura organizativa:

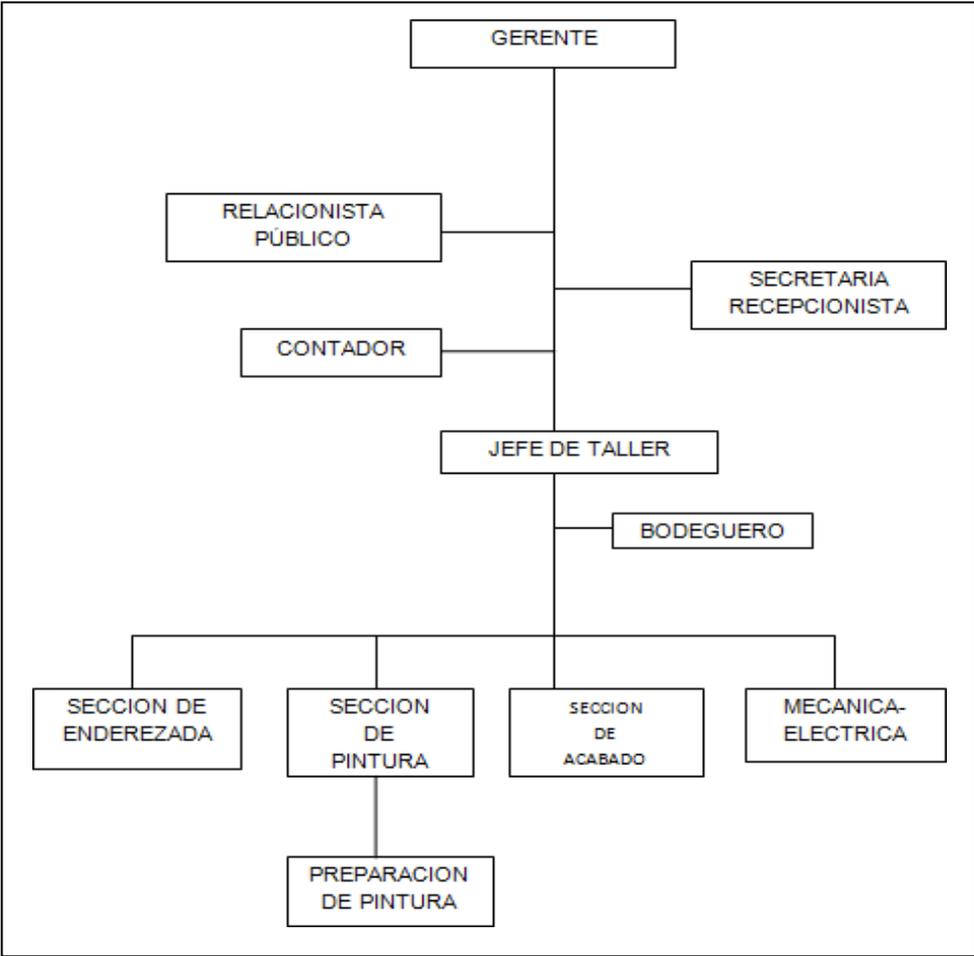


TABLA Nº 1 Plantilla total de los trabajadores:

Plantilla Total de Trabajadores	
Gerente	1
Relacionista publico	1
secretaria	1
contador	1
Jefe de Taller	1
Bodeguero	1
sección de enderezada	4
sección de pintura	3
sección de acabado	3
Mecánica-electrica	5
total de trabajadores	21

Fuente: Elaboración de la autora

TABLA Nº 2 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional:

PLANTILLA DE TRABAJADORES		
NOMBRE	OCUPACION	NUM. TRABAJADORES
AURELIO VILLON	Gerente	1
ARGENIS FARIAS	relacionista publico	1
MAYRA GUARACA	secretaria	1
JOSE BENITEZ	contador	1
MECANICOS	jefe de taller	1
AYUDANTES	Bodeguero	1
mecánicos		15
Total		21

Fuente. Elaboración de la autora

3.5 Clientes, proveedores y competidores más importantes:

Clientes

En nuestro taller potencial o clientes son todas las personas que poseen en un vehículo sea este nuevo o usado de manera particular y grupos de empresas de sector público y privado que se encuentren con la necesidad de darle una solución definitiva a los problemas que presenten sus vehículos

Competidores

Al analizar la rivalidad entre competidores se encontró que hay dos sectores de mayor importancia y estos son a nivel de los Concesionarios y los talleres que poseen tecnología de punta.

A nivel de concesionarios se ubicará los talleres que son de la misma casa automotriz de las diferentes marcas como: Chevrolet, Mazda, Nissan, Toyota, entre otras.

A nivel de talleres automotrices con tecnología de punta son muy pocos los que se ubica en el sector debido que obtener maquinarias y equipos sofisticados tienen un alto costo, entre los talleres automotrices se tienen:

- Midassa
- Fastech
- Car One

Principales productos y servicios:

➤ **Sección de Enderezada:**

Se utilizará innovadoras técnicas para el trabajo de enderezamiento de piezas, compactas, chasis, fundas, estructuras internas y externas para siniestros. Esta sección consiste en:

- Desmontaje y desarme de piezas afectadas en el vehículo siniestrado.
- Montaje y armado de piezas nuevas solicitadas para el arreglo del vehículo siniestrado.
- Enderezado de chasis y compacto.
- Corrección de ángulos de suspensión.
- Corrección de chasis y compacto.
- Diagnóstico electrónico de chasis y compacto.

Para desarrollar con eficiencia estas actividades se cuenta con tecnología de punta en herramientas como Banco de Enderezada, Torre de Enderezada, L de Enderezada, Soportes, entre otros.

➤ **Sección de Pintura:**

Para el proceso de repintado de piezas metálicas (exteriores e interiores) y plásticas de la carrocería (Baremos o templarios de pintura) previamente se hará la limpieza de superficie del vehículo para luego cumplir con las funciones de Masillar – Lijar – Fondear – Pintar – Pulir, que permita resultados óptimos sin dejar rastros en las piezas.

Para la aplicación de la pintura se implementará una subdivisión de Preparación de Pintura, en la cual se seleccionará a través de un sistema de computación los diferentes tintes que se necesiten para llegar al color

apropiado para pintar las diferentes piezas afectadas en el vehículo siniestrado, para ello se dispondrá principalmente con un Laboratorio de Pintura, lijadoras neumáticas, pistolas de gravedad y además de una Cámara de Pintura al Horno usando para el proceso de repintado pinturas de poliuretano para dar a nuestros clientes un acabado de fábrica.

➤ **Sección de Acabado:**

- Acoplar todos los accesorios y repuestos que fueron sacados del vehículo siniestrado para su ensamblaje final.
- Comprobar que el vehículo este en óptimas condiciones para ser entregado al cliente.

➤ **Sección Mecánica – Eléctrica:**

Los trabajos que se desarrollarán en esta sección, se fundamentan en las siguientes actividades:

- ✓ Mecánica Automotriz
- ✓ Mantenimiento General (ABC, el motor).
- ✓ Reparación de frenos.
- ✓ Reparación de suspensión y dirección.
- ✓ Reparación de motores de gasolina y diesel.
- ✓ Reparación de transmisiones manuales y automáticas.
- ✓ Limpieza de inyectores.
- ✓ Baqueteada y construcción de radiadores.
- ✓ Electricidad Automotriz
- ✓ Diagnóstico Electrónico.
- ✓ Reparaciones del sistema de inyección.

- ✓ Reparación de instalaciones eléctrica (cableado y circuito).
- ✓ Reparaciones de motores de arranque y alternadores.
- ✓ Mantenimiento y reparación de AC.
- ✓ Alineación de Faros.
- ✓

3.6 Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Gerente General

Es el representante legal del taller y tiene a su cargo la gestión de los negocios sociales. Es el encargado de administrar y controlar el flujo económico de ingresos y egresos que genere el taller en coordinación con el contador, supervisar el buen funcionamiento de las instalaciones de las áreas administrativa y operacional del taller, como del personal administrativo y de planta.

Relacionista Público

Es la persona encargada de hacer conocer el Taller al mercado potencial y de atender sus necesidades, como también de planificar estrategias de captación de nuevos clientes

Secretaria

Recepción y atención de público tareas administrativas y trámites varios.

Contador

Lleva la contabilidad general del taller, se encargara de mantener al día los impuestos y todo lo relacionado a documentos de costos e ingresos, analizará y elaborará los estados financieros para la toma de decisiones.

Jefe de Taller

La persona responsable del control, supervisión y autorización de cualquier reparación o mantenimiento que se lleve a cabo en el taller.

Supervisa al personal de las diferentes secciones del área de planta y controla el horario de jornada de cada uno de ellos.

Diseña el flujo de trabajo que se realicen en las diferentes secciones del área, controla los materiales, herramientas, equipos, maquinarias y repuestos que se utilizan en las diferentes secciones para las diferentes reparaciones que estén en buen funcionamiento.

Coordina con el Gerente los presupuestos de reparación de los vehículos que se realizan, las reposiciones de los materiales que se necesiten para el funcionamiento del taller y controla el flujo de trabajo que se realiza en el área de planta diariamente.

Bodeguero

Coordina con el jefe de planta sobre las cantidades de reposiciones de los diferentes materiales que se utilizan para la reparación de los vehículos.

Controla el buen funcionamiento de las instalaciones de la bodega, los repuestos entregados por los proveedores que estén en buen estado, y lleva formularios correspondientes a la salida y reintegro de los materiales, repuestos y entre otros.

Sección de acabado

Acoplar todos los accesorios y repuestos que fueron sacados del vehículo siniestrado para su ensamblaje final. Comprueba que el vehículo este en óptimas condiciones para ser entregado al cliente.

Mecánico Automotriz

El mecánico automotriz debe ser un profesional analítico, crítico, reflexivo y servicio social altamente capacitado para resolver problemas relacionados con la reparación de motores a diesel y gasolina, inyección, reparación y reconstrucción de vehículos en general.

Pintor

El Pintor automotriz es el responsable de realizar el acabado total o parcial de la carrocería de automóviles, camiones y demás vehículos, además deberá poseer conocimientos de aspectos relacionados con la hojalatería, para así este lije y cubra los rayones que presente el vehículo. Y sobre todo saber mezclar y coger el color exacto de la pintura del vehículo.

Preparador de pintura

Debe ser un técnico de preparador de pintura, que tenga experiencia en el campo, y este preparado o capacitado en alguna institución.

Enderezador

El enderezador automotriz debe ser técnico en montajes y desmontajes de panales frontales y trasero, poseer conocimientos de todo lo relacionado a la hojalatería para que pueda enderezar y ajustar piezas en general.

Electromecánico

El Electromecánico deber ser una persona altamente preparada con un título de Ingeniero o Técnico en electrónica automotriz especialista en inyección electrónica capacitado para dar servicio y mantenimiento a los sistemas eléctricos y electrónicos de automóviles a gasolina y diésel.

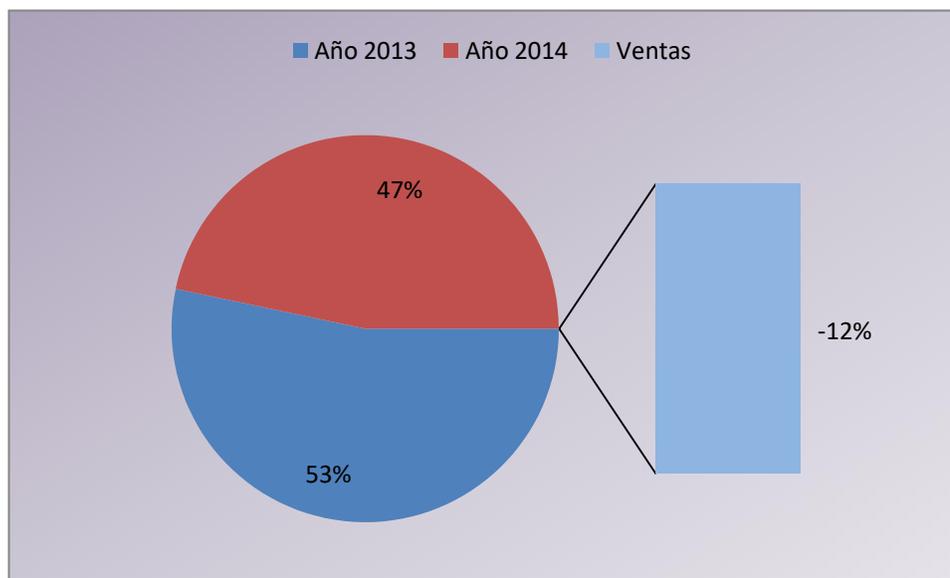
3.7 Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación, de inventarios entre otros)

TABLA Nº 3 ANALISIS ECONOMICO FINANCIERO

Resultados de periodos anteriores de ventas de la empresa		
Año 2013	Año 2014	Ventas
\$ 10.500,00	\$ 9.200,00	12%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO Nº2 ANALISIS ECONOMICO FINANCIERO



Fuente: Elaboración de la autora

3.8 Otros indicadores como productividad, rendimiento de equipos, de materiales, etc.

Materiales

Gatos de piso

Ya sea para mantenimiento rutinario de su auto o levantamiento de equipo, le podemos asegurar que nuestra amplia línea de gatos tipo manual o estilo carretilla, nunca lo decepcionarán. Ranger le ofrece productos resistentes, de construcción robusta y que son capaces de levantar la carga asignada a su capacidad. Nuestros gatos de piso han sido cuidadosamente diseñados tanto para talleres industriales como para garajes residenciales

Drenaje de aceite

Proteja su taller de las dañinas sustancias líquidas de desperdicio con los productos Ranger. Nuestro equipo fabricado con acero laminado cuenta con bases de drenaje anchos dándole una mayor estabilidad, calidad y mayor capacidad de fluido, además de ruedas que le permiten máxima movilidad y fácil deslizamiento. Fabricado con los mejores materiales que los hace resistentes a la corrosión, daños y abolladuras comunes en el garaje. Para ofrecerle máxima flexibilidad

Soportes o Torres para Autos

Los soportes o torres para autos de Ranger le proveen una base robusta, firme de la que usted puede sentirse totalmente confiado. Sus mecanismos de construcción de acero sólido y su altura graduable de maniguetas de ratchet de traba automática que no pueden ser soltadas bajo carga las hacen seguras para cualquier proyecto de taller automotriz. Ranger también le ofrece una línea completa de soportes o torres para autos probados antes de salir de fábrica y listos para levantar su vehículo

Compactadores de Filtros de Aceite

Cualquier taller automotriz o garaje puede sin duda sentirse inundado de latas y filtros de aceite cada año. Debido a las regulaciones hechas por el gobierno los métodos de eliminación adecuado de estos desperdicios diríamos son muy limitados. Los Compactadores de Latas y Filtros de Aceite de Ranger fueron fabricados para ofrecerle lo que usted necesita y ahorrarle dinero a la vez

Equipo para Garaje

Los productos ofrecidos por Ranger llenan cualquier vacío de demanda de trabajos automotrices. En su distribuidor favorito usted encontrará de todo desde Enderezadoras de materiales, Asientos de Trabajo con Equilibradores de Burbuja, Camillas, Cambiadores Manuales de Llantas de pequeño diámetro, Vigas y todo lo necesario para el mantenimiento de su coche. Recuerde Ranger es sin duda el único proveedor automotriz que le da el mejor equipo para su garaje

También contamos con: Llave inglesa, alicates, destornillador, tornillo de banco, remachado, sargento. Martillo, punzón, extractor mecánico, números y letras para grabar, punzón cilíndrico, polipasto, calibre, brújula abonado, gato hidráulico, mesa elevadora hidráulica.

3.9 Diseño de la investigación

Investigación cualitativa

Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de una manifestación. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

Investigación cuantitativa

Para que haya investigación cuantitativa debe existir una relación cuya Naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Para el siguiente diseño de investigación se tomamos como referencia

Analítica

Se lleva a cabo una vez que se han establecido bien los hechos con respecto al problema de investigación, se realiza para probar hipótesis específicas, el objetivo es conocer el fondo del problema

Comparativa

Tiene como objeto lograr la identificación de diferencias o semejanzas con respecto a la aparición de un evento en dos o más contextos, grupos o situaciones diferentes

Deductivo

Este método parte de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser

axiomático- deductivo, cuando las premisas de partida la constituyen axiomas (proposiciones no demostrables) o hipotético- deductivo si las premisas de partida son hipótesis contrastables.

Inductivo

El método inductivo, cuando se emplea como instrumento de trabajo, es un procedimiento en el que comenzando por los datos se acaba llegando a la teoría, por lo tanto se asciende de lo particular a lo general.

3.10 Tipo de investigación

Exploratoria

Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aun, sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

Descriptiva

Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre el de ninguna manera

Explicativa

Buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos, su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este. Este tipo de método también está orientado a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan como hechos verificables (variables dependientes).

Diagnostico

Es un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas. En el diagnostico se examinan y mejoran los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles

Evaluativa

Es la investigación que tiene como objetivo evaluar los resultados de uno o más programas que hayan sido o estén explicados dentro de un contexto determinado

3.11 Metodología a utilizar en el Proyecto

Tipos de investigación aplicados

Exploratoria

Con esta investigación se pretende dar una visión de mejora a la empresa, respecto al estudio para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral en el taller mecánico automotriz y obteniendo un mejor ingreso.

Explicativa

Al aplicar este método se encontró las razones o causas del problema, este método me ayudo a analizar las variables independientes y las variables dependientes de lo que provoca reducida productividad en el Taller Mecánica Automotriz.

Métodos aplicados

Diagnóstico

Es un proceso analítico que permite conocer la situación real en el taller y la limitada aplicación de manuales de control administrativo que provoca reducida productividad en el taller mecánico, lo que genera procedimientos inadecuados en el manteniendo de máquinas y escasas planificación estratégica.

Analítico

Se analizaran los hechos que son la causa del problema de investigación, el objetivo de este método es conocer la base de la reducida productividad en el taller

Deductivo

Nos basamos en varios hechos de carácter universal, en referencias, en autores lo que fundamenta este trabajo investigativo

3.12 POBLACION Y MUESTRA

3.13 La población.

Es generalmente el conjunto de individuos u objetos que tienen características similares y susceptibles que se puede ser estudiada y que son como el fundamento primordial de la investigación, en donde se debe definir, el plan y justificar el estudio, el tamaño de la muestra y el proceso de selección de las unidades de análisis.

La población se divide en las siguientes:

3.14 Tipos de Población

➤ Población objetivo

La población objetivo se refiere a todo el grupo de personas u objetos que les interesan a los investigadores para la generalización de las conclusiones.

- **La población de estudio-blanco o diana:** que describe la población a la que queremos extrapolar los resultados.

- **Población accesible:** La población accesible es la población en la investigación sobre la que los investigadores pueden aplicar sus conclusiones.
- **La población elegible:** Representa todas las personas que potencialmente pueden comprar el producto porque son una población mucha mayor que la objetiva.

Concepto de Población según autores

"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". **Levin & Rubin (1996).**

"Una población es un conjunto de elementos que presentan una característica común". **Cadenas (1974).**

Se desarrollara una tabla de la siguiente manera

TABLA Nº4 Tabla de Población

Fuente: Elaboración de la autora

área	característica	personal
gerente	Es el representante legal del taller y tiene a su cargo la gestión de los negocios sociales. Es el encargado de administrar y controlar el flujo económico de ingresos y egresos que genere el taller en coordinación con el contador, supervisar el buen funcionamiento de las instalaciones de las áreas.	1
relacionista publico	se encargada de hacer conocer el Taller al mercado potencial y de atender sus necesidades, como también de planificar estrategias de captación de nuevos clientes	1
secretaria	Recepción y atención de público tareas administrativas y trámites varios.	1

contador	Lleva la contabilidad general del taller, se encargara de mantener al día los impuestos y todo lo relacionado a documentos de costos e ingresos, analizará y elaborará los estados financieros para la toma de decisiones.	1
jefe de taller	Es el responsable del control, supervisión y autorización de cualquier reparación o mantenimiento que se lleve a cabo en el taller. Supervisa al personal de las diferentes secciones del área de planta y controla el horario de jornada de cada uno de ellos.	1
bodeguero	Coordina con el jefe de planta sobre las cantidades de reposiciones de los diferentes materiales que se utilizan para la reparación de los vehículos. Controla el buen funcionamiento de las instalaciones de la bodega, los repuestos entregados por los proveedores que estén en buen estado, y lleva formularios correspondientes a la salida y reintegro de los materia-les, repuestos y entre otros.	1
sección de enderezada	El mecánico automotriz debe ser un profesional analítico, crítico, reflexivo y servicio social altamente capacitado para resolver problemas relaciona-dos con la reparación de motores a diesel y gasolina, inyección, reparación y reconstrucción de vehículos en general.	3
sección de pintura	El Pintor automotriz es el responsable de realizar el acabado total o parcial de la carrocería de automóviles, camiones y demás vehículos, además deberá poseer conocimientos de aspectos relacionados con la hoja-latería, para así este lije y cubra los rayones que presente el vehículo.	3
sección de acabado	Acoplar todos los accesorios y repuestos que fueron sacados del vehículo siniestrado para su ensamblaje final. Comprueba que el vehículo este en óptimas condiciones para ser entregado al cliente.	3

mecanica-electrica	<ul style="list-style-type: none"> • Mecánica Automotriz • Mantenimiento General (ABC, el motor). • Reparación de frenos. • Reparación de suspensión y dirección. • Reparación de motores de gasolina y diesel. • Reparación de transmisiones manuales y automáticas. • Limpieza de inyectores. • Baqueteadada y construcción de radiadores. • Electricidad Automotriz • Diagnóstico Electrónico. • Reparaciones del sistema de inyección. • Reparación de instalaciones eléctrica (cableado y circuito). • Reparaciones de motores de arranque y alternadores. • Mantenimiento y reparación de AC. • Alineación de Faros. 	3
total		18

3.15 Muestra

Una muestra es una pequeña porción de algo, representativa de un todo, que es usada para llevarla a conocimiento público o analizarla.

También podemos decir que es una parte o una porción de un producto o servicio que permite conocer la calidad del mismo.

3.16 Tipos de Muestra

Muestra probabilística

Es una técnica de muestreo de las muestras recogidas es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos en un proceso que brinda a toda la población las mismas al ser seleccionadas,

identificadas y enumeradas que a su vez son calculadas con precisión estadística.

Existen varios tipos de muestreo probabilístico y se representan por:

Muestreo Aleatorio Simple

Este muestreo es el más fácil en los procedimientos empleados ya que se asigna a cada individuo de la población aquí lo único que hace el investigador es asegurarse de que todos los miembros de la población estén en la lista y después debe de seleccionar al azar el número que se desea de los sujetos de la población.

Muestreo Estratificado

Este procedimiento es frecuente cuando se realiza un estudio interesado en estudiar una serie de subpoblaciones (estratos) en la población, y se los divide para el estudio en grupos y clases homogéneas por edades, por sexo. Hecho esto la muestra se escoge aleatoriamente en número proporcional al de los componentes de cada clase o estratos siendo importante que la muestra haya representación de todos y cada uno de los estratos considerados. El muestreo aleatorio simple nos garantiza que tal cosa ocurra. Para evitar esto, se saca una muestra de cada uno de los estratos.

Muestreo Sistemático

Este procedimiento es muy sencillo ya que es la elección de una muestra a partir de los elementos de una lista según un orden determinado o recorriendo la lista a partir de un número de un individuo al azar y el resto del proceso es trivial y rápido.

Muestreo por Conglomerados

Este muestreo es una técnica que se encuentra dividida, de manera natural,

en grupos que se suponen que contienen toda la variabilidad de la población, es decir la representan fielmente respecto a la características a elegir, pueden seleccionarse solo algunos de estos grupos para la realización del estudio .aprovecha la existencia de grupos en la población que representan de manera correcta la totalidad de la población que deseamos medir.

Muestreo Polietápico

Este muestreo se caracteriza por obtenerlas muestras en sucesivas etapas, se combina el muestreo aleatorio simple con el muestreo por conglomerados lo cual realizan una secuencia de etapas de selección de unidades muestrales de mayor rango a oros de menor hasta llegar a los individuos o elementos que constituyan la muestra.

Muestra no Probabilística.

Hernández, et al, (2003) acota que es el “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”, (pág. # 306).

Me indica que es una técnica de muestreo en donde las muestras se recopilan mediante un procedimiento en donde no se brinda a todos los individuos de una población iguales oportunidades de ser seleccionados. Es decir que el investigador decide si la muestra es o no representativa.

Existen varios tipos de muestreo no probabilístico y se representan por:

Muestreo por conveniencia.

John w.creswell, (2008) lo define como “un procedimiento de muestreo cuantitativo en el que investigador selecciona a los participantes, ya que están dispuestos y disponibles para ser estudiados” (pág. #144).

Me muestras que son seleccionadas porque son fáciles de conseguir para el investigador es decir que los sujetos son seleccionados porque son sencillos para reclutar y así esta técnica es la más barata y con la cual menos tiempo se lleva.

Muestreo por Cuotas

Este muestreo se determina en fijar el número de elementos que reúne una determinada condiciones la selección de las cuotas suele ser mediante “rutas” o “itinerarios” en donde el investigador se asegura la representación equitativa y proporcionada de los sujetos, en la función de que rasgos es considerado base de cuota.

Muestreo Intencional

Es una muestra con propósito, lo que significa que los investigadores que emplean el muestreo deciden elegir un grupo específicos de personas u objetos dentro de una población para su análisis sin embargo los investigadores aún tienen la intención de describir a la población como un todo. El grupo elegido a menudo es el que puede ofrecer la mayor parte de la información a los investigadores.

Es caracterizado por el máximo esfuerzo que se hace para poder recopilar las muestras ya que se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador en la experiencia con la población.

Muestreo incidental

Determina deliberadamente que los individuos formaran parte de la muestra tratando de escoger a los casos considerados típicamente representativos de la población. Los criterios de elección suelen basarse generalmente en el conocimiento teórico sobre el tema objeto de estudio donde el investigador selecciona directa o intencionalmente a los individuos de una población, el caso más ocurrente de este tipo de procedimiento es utilizar como muestra a

los individuos que se tiene más fácil acceso.

Determinamos la muestra mediante el método no probabilístico por conveniencia ya que es el menos costoso y se lo realiza en el menor tiempo posible.

Determinamos la muestra mediante el método no probabilístico por conveniencia ya que es el menos costoso y se lo realiza en el menor tiempo posible nos permitirá obtener mayor detalle de los datos una menor cantidad de personal requerido un mejor entrenamiento de quienes participan además es la opción para estudiar el problema con detalles, analizar los datos obtenidos de las muestras y presentar sus resultados.

TABLA N°5 Tabla muestra

área	característica	Personal
sección de enderezada	Reparación de motores a diésel y gasolina, inyección, reparación y reconstrucción de vehículos en general.	4
sección de pintura	Responsable de realizar el acabado total o parcial de la carrocería de automóviles, camiones y demás vehículos, además deberá poseer conocimientos de aspectos relacionados con la hoja-latería, para así este lije y cubra los rayones que presente el vehículo.	3
sección de acabado	Acoplar todos los accesorios y repuestos que fueron sacados del vehículo siniestrado para su ensamblaje final. Comprueba que el vehículo este en óptimas condiciones para ser entregado al cliente.	3
mecanica-electrica	se dispondrá de un área específica y personal altamente calificado para desarrollar de una forma técnica, todas las operaciones mecánicas necesarias para la reparación de un vehículo, garantizando la utilización de herramientas apropiadas en todos los procesos	5
total encuestados		15

Fuente: Elaboración de la autor

3.17 Formato de Encuesta



Encuesta N°

Estudiante del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, de la carrera de Tecnología en Administración de Empresas se está realizando una investigación sobre la reducida productividad en el “TALLER MECÁNICA AUTOMOTRIZ HERMANOS VILLON” en la ciudad de bahía de caráquez y se llevara a cabo la utilización de la encuesta como herramienta de recolección de datos por el cual se desarrollaron las siguientes preguntas Le pido de favor dedicar unos minutos de su tiempo para llenar la siguiente encuesta.

Objetivo de la encuesta: Es determinar cómo se está llevando a cabo la productividad en TALLER MECÁNICA AUTOMOTRIZ

Datos Generales

Edad: 15 a 18 19 a 21 22 a 25 26 a 29 en adelante

Género:

Femenino Masculino

Nivel de Educación:

Primario Secundario Superior

1. ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro supuesto de trabajo
Muchas Bastantes Pocas Nada

2. ¿Cómo califica usted su salario?
Excelente Bueno Regular Malo
3. Recibe remuneraciones por las horas extra que realiza?
Sí No
4. ¿Cómo se siente Ud. Al ritmo de trabajo al que está sometido?
Muy bien Regular Mal
5. ¿Cómo es el grado de seguridad de su empleo?
Excelente Bueno Regular Malo
6. ¿Con que frecuencia es supervisada su labor de trabajo?
Siempre A veces Nunca
7. ¿Cómo es la relación laboral con sus superiores?
Excelente Buena Regular Mala
8. Le ofrece asistencia médica su empresa?
Sí No
9. ¿Cuál es el nivel de toxicidad, el riesgo de contraer infecciones, o enfermedades en su puesto de trabajo?
Mucho Poco Nada
10. ¿Qué nivel cumple su empresa con las leyes laborales?
Excelente Bueno Regular

MUCHAS GRACIAS!

CAPITULO IV

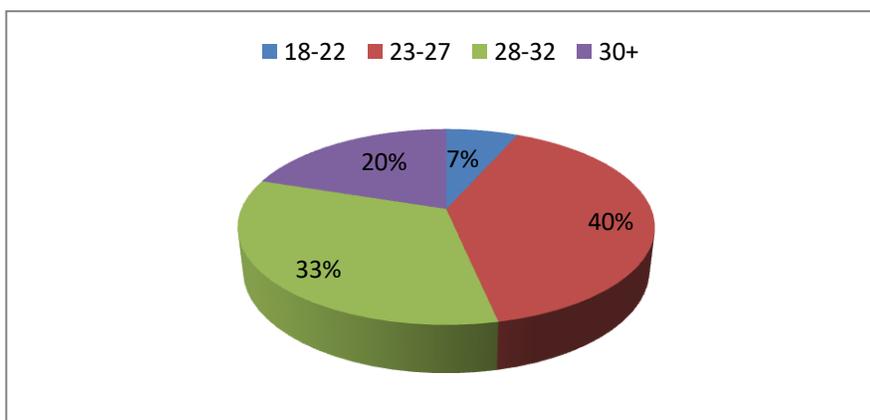
4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

TABLA N° 6. EDADES

EDADES		PORCENTAJE
18-22	1	7%
23-27	6	40%
28-32	5	33%
30+	3	20%
Total	15	

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°3 EDADES



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: en cuanto las edades de los mecánicos automotrices tenemos un 7% de un 18-22 años, un 40% de un 23-37 de un 33% de 28-32 de un 20% de 30 años en adelante

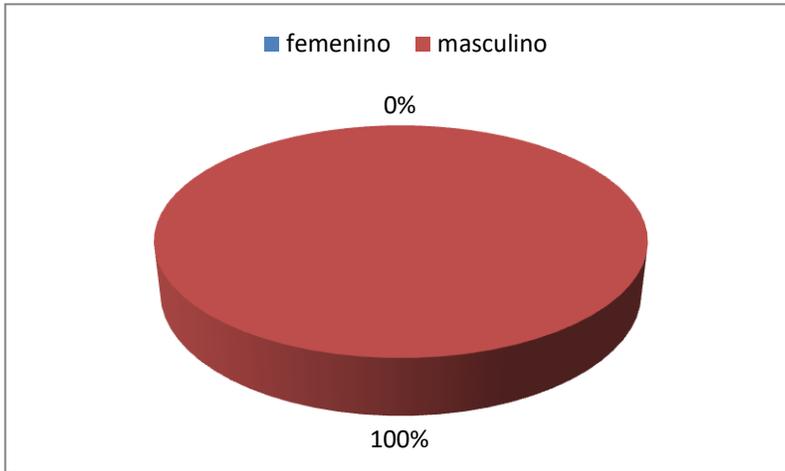
TABLA N°7.

Género

GENERO		PORCENTAJE
Femenino	0	
masculino	15	100%
total		

Fuente: elaboración de la autora

GRAFICO N°4 GÉNERO



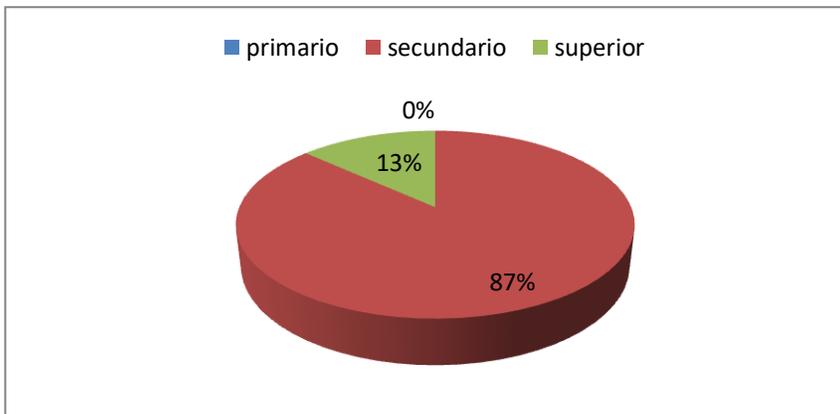
Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: el 100% de los encuestados corresponde al género masculino

TABLA N°8 Nivel de Educación de los Encuestados

Nivel de Educación	Porcentaje
primario	0
secundario	13
superior	87

GRAFICO N° 5 NIVEL DE EDUCACION DE LOS ENCUESTADOS



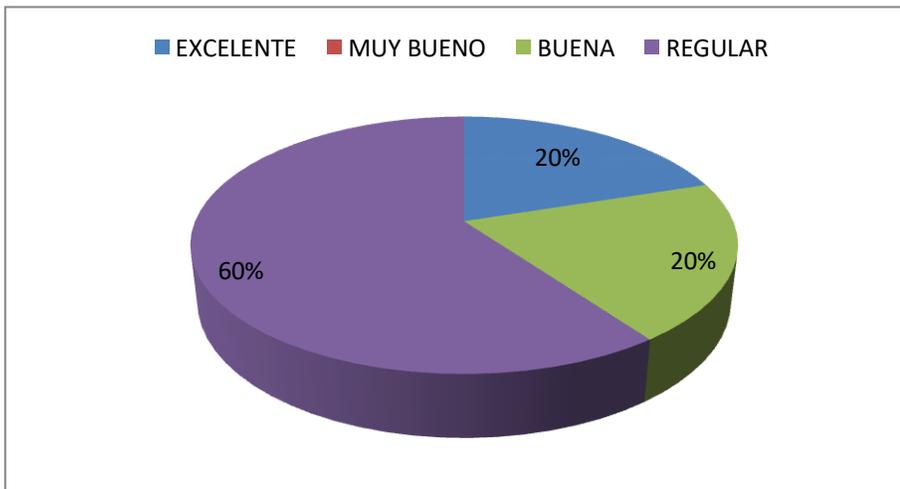
Análisis: en cuanto los encuestado tenemos 87% del nivel secundario y el 13% con el nivel superior

1. ¿Cómo califica usted el ambiente laboral dentro supuesto de trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	20%
MUY BUENO	0	
BUENA	3	20%
REGULAR	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°6 Nivel de Ambiente Laboral



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: el 20% de los encuestados dijeron que es excelente el ambiente laboral, el 20% lo considera muy bueno, el 60% regular

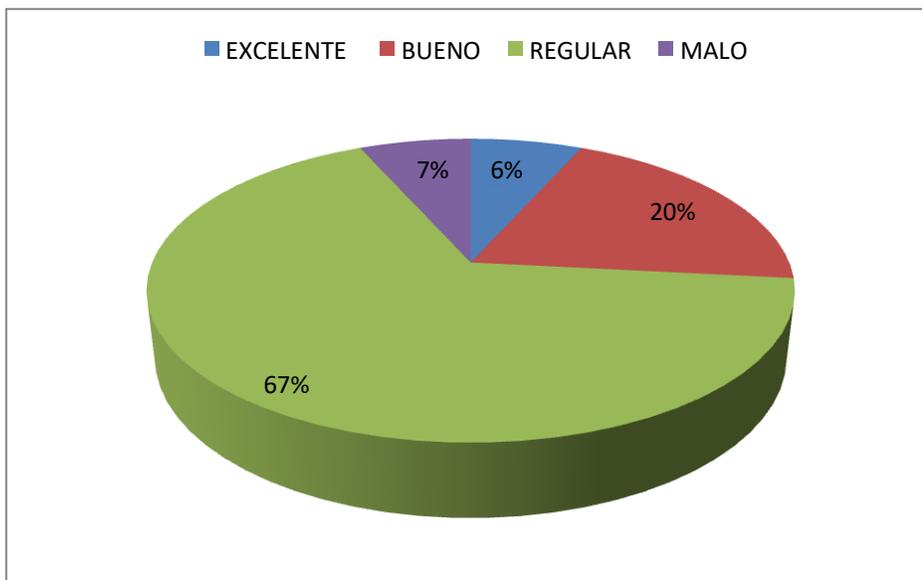
Interpretación: según la entrevista que se realizó y sus resultados nos da a conocer que hay un porcentaje alto de regularidad en el nivel de ambiente laboral

2. ¿Cómo califica usted su salario?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	6%
BUENO	3	7%
REGULAR	10	67%
MALO	1	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°7 SATISFACCION LABORAL



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: de acuerdo al mayor porcentaje tenemos que 67% lo considera regular, el 20% bueno, y el 6% excelente, y el 7% malo

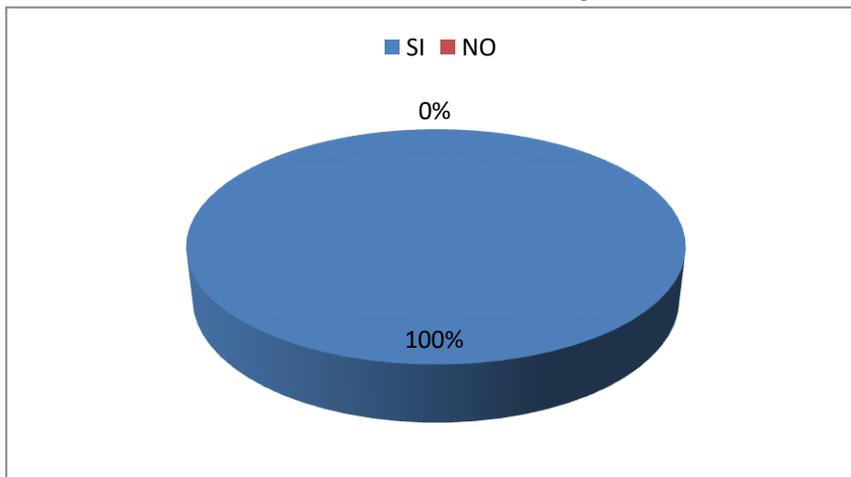
Interpretación: Según la entrevista que se realizó y sus resultados nos da a conocer que el salario de la microempresa califica con un mayor porcentaje de regularidad en el área laboral.

3. Recibe remuneraciones por sus horas extras?

Respuesta	Frecuencia	porcentaje
SI	15	100%
NO	0	0
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°8 recibe remuneraciones por las horas extras que realiza



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: el 100% de los empleados reciben remuneración por las horas extras

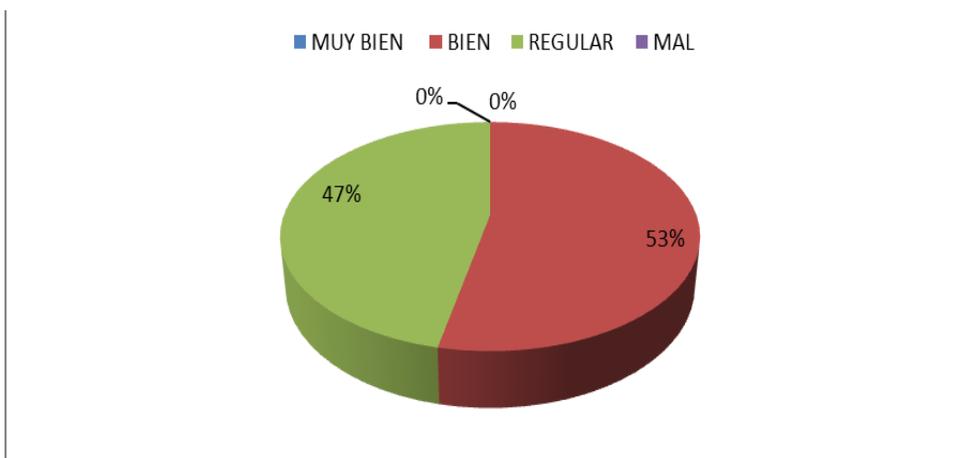
Interpretación: Según a las encuestas que se realizó, y sus resultado nos da a conocer que el taller mecánico si recibe remuneración por las horas extras

4. ¿Cómo se siente Ud. al ritmo de trabajo al que está sometido?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BIEN	0	0
BIEN	8	53%
REGULAR	7	47%
MAL	0	0
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°9 porcentaje de satisfaccion del ritmo de trabajo al que estan sometidos



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: el porcentaje más alto nos indica que el 53% de los encuestados se siente bien con el ritmo de trabajo que lleva, mientras que el 47% se siente regular

Interpretación: según los resultados obtenidos podemos ver que la mayoría se siente bien al ritmo de trabajo que está expuesto, pero también existe otro porcentaje

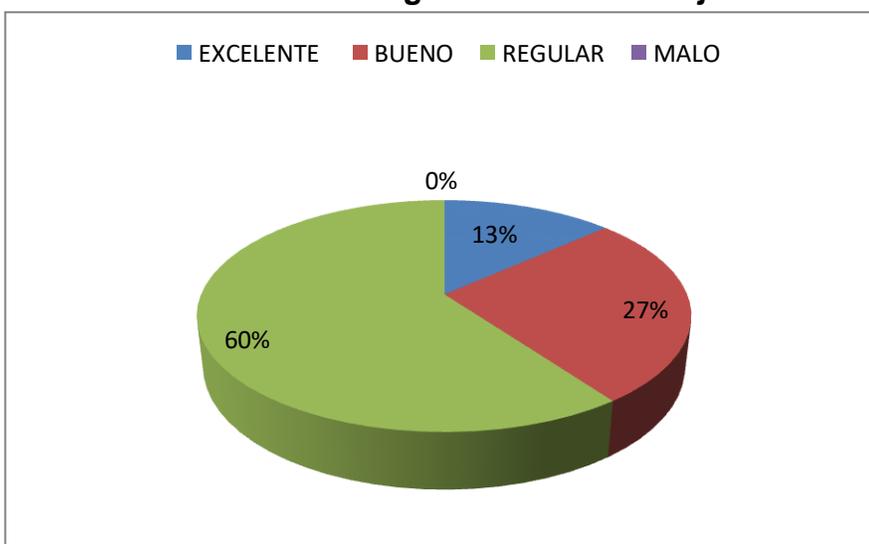
que se siente regular.

5. ¿cómo es el grado de seguridad de su empleo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	13%
BUENO	4	27%
REGULAR	9	60%
MALO	0	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°10 nivel de seguridad de su trabajo



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: De acuerdo a los encuestados el 13% dijeron que tiene excelente seguridad de trabajo, y el 27% de los encuestados dijeron que es buena, y el 60 % de los encuestados dijeron que es regular

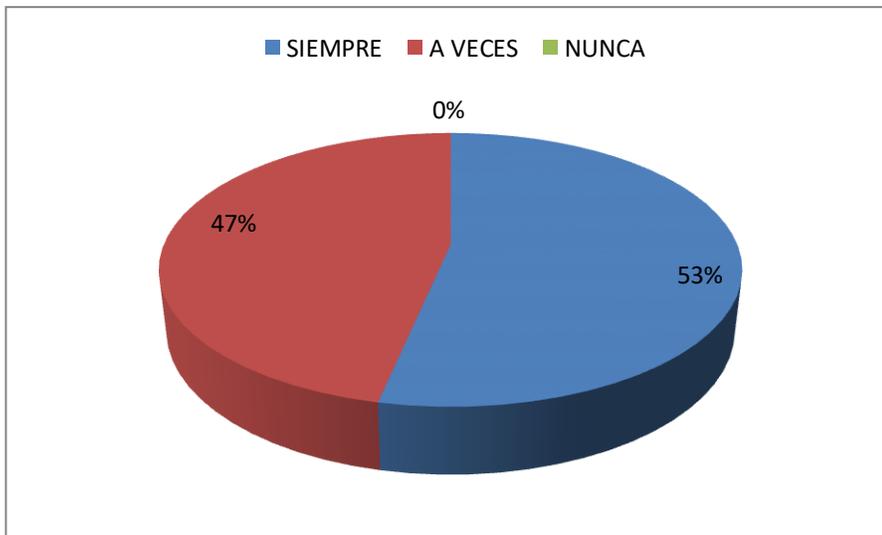
Interpretación: Según las encuesta que se realizó y sus resultados nos da a conocer que el mayor porcentaje del nivel de seguridad es regular en el ambiente laboral

6. ¿Con que frecuencia es supervisada su labor de trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	53%
A VECES	7	47%
NUNCA	0	0
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaborada de la autora

GRAFICO N°11 SUPERVISION LABORAL DEL TALLER AUTOMOTRIZ



Fuente: Elaborada de la autora

Análisis: La mayoría de los encuestadores el 53% dijeron que siempre recibe supervisión laboral en el taller, mientras que el 47% dijeron a veces

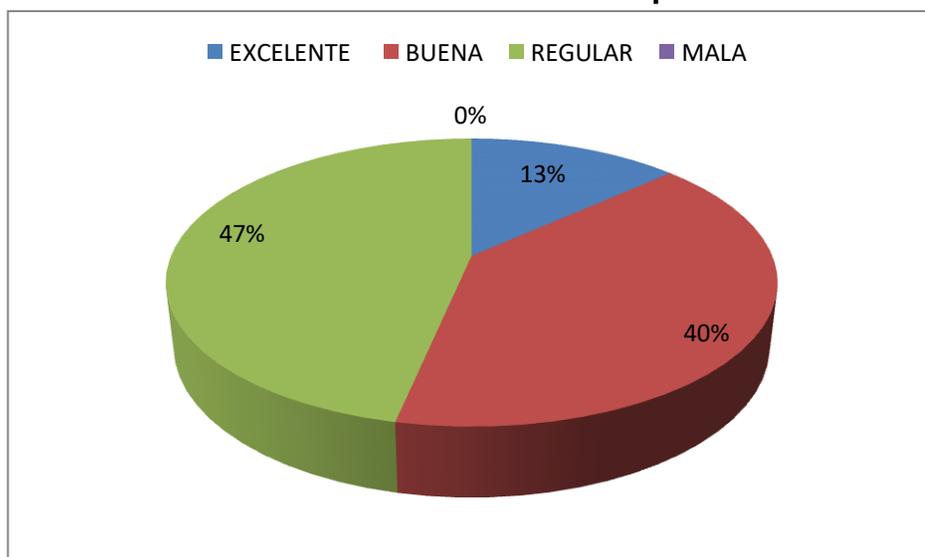
Interpretación: según la entrevista que se realizó y sus resultados nos da a conocer que siempre recibe supervisión laboral en el taller automotriz, pero no a veces están disponibles

7. ¿Cómo es la relación laboral con sus superiores?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	13%
BUENA	6	40%
REGULAR	7	47%
MALA	0	0
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°12 Relación laboral con los supervisores del taller



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: Debido a los encuestadores nos indica que el 13% dicen que la relación laboral de los supervisores es excelente, mientras que el 40% dijeron de los encuestados dijeron que es buena, y el 47% dijeron que es regular

Interpretación: según la entrevista que se realizó y sus resultados nos da a conocer que la relación entre empleados y supervisores es buena, aunque

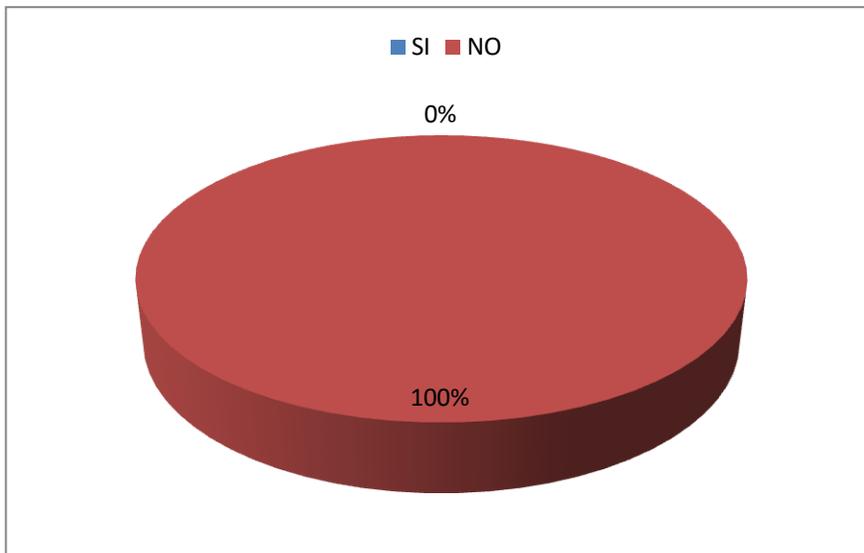
tiene un mayor porcentaje de regularidad entre algunos trabajadores y supervisor

8. Le ofrece asistencia médica el taller?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°13 Asistencia médica laboral



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: El porcentaje más alto de los encuestados nos indica que el 100% no tienen asistencia médica

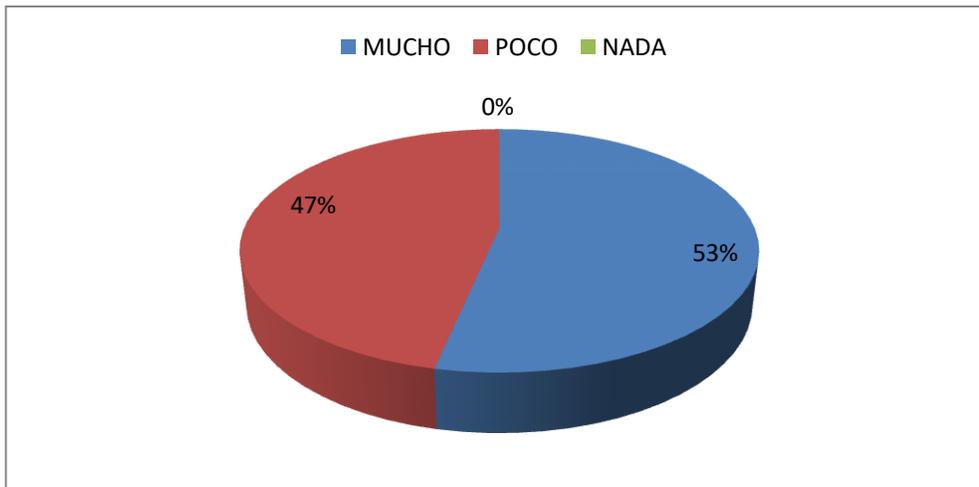
Interpretación: según la entrevista que se realizó y sus resultados nos da a conocer que no reciben asistencia médica en el taller automotriz

9. ¿Cuál es el nivel de toxicidad, el riesgo de contraer infecciones, o enfermedades en su puesto de trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	8	53%
POCO	7	47%
NADA	0	0
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N °14 nivel de toxicidad de riesgo, contraer infecciones, o enfermedades en el puesto laboral.



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: El 53% de los encuestado dijeron que hay muchos niveles toxicidad de riesgo de contraer infecciones, o enfermedades en el puesto laboral, y el 47% de los encuestados hay poco

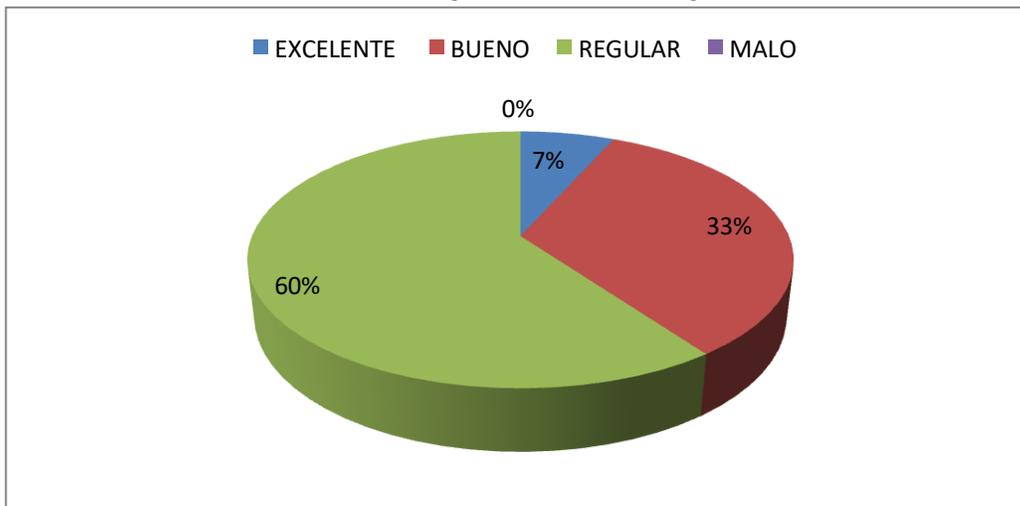
Interpretación: según la entrevista que se realizó y sus resultados nos da a conocer que hay un porcentaje alto en que hay muchos riesgos de contraer enfermedades en el área laboral

10. ¿Qué nivel cumple su empresa con las leyes laborales?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	7%
BUENO	5	33%
REGULAR	9	60%
MALO	0	0
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración de la autora

GRAFICO N°15 Nivel de la empresa con la empresa



Fuente: Elaboración de la autora

Análisis: el 7% de los encuestados dijeron que tiene un excelente nivel la empresa con las leyes laborales, el 33% dijo que es bueno, y el 60% dijo que es regular

Interpretación: según la entrevista que se realizó y sus resultados nos da a conocer que tiene un alto porcentaje de regularidad en el nivel empresarial con las leyes laborales.

5. CONCLUSION

Basados en los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado al personal del taller mecánico automotriz “HERMANOS VILLON”

- Falta de organización en las actividades de los empleados
- El alto porcentaje de regularidad se presentó en el nivel de ambiente laboral en el taller mecánica
- La mayoría de los encuestados califica que es regular el salario de la microempresa
- Existe malestar en el personal por el ritmo del trabajo al que están sometidos
- El más alto porcentaje de los encuestados dijeron que el nivel de seguridad en su trabajo es REGULAR
- El 47% de los encuestados nos da a conocer que no son frecuentes las supervisiones laborales por falta de tiempo.
- la relación laboral entre empleados y supervisores del taller es regular
- No reciben asistencia medica
- Existen muchos riesgos de contraer infecciones, o enfermedades en el puesto laboral
- No se aseguran a los empleados del taller

5. RECOMENDACION

De acuerdo a las conclusiones anteriores se recomienda lo siguiente:

- ✓ Se recomienda Implementar la utilización de material de protección
- ✓ Se recomienda capacitar a los empleados
- ✓ Considerar un salario digno para los trabajadores del taller y bonificaciones
- ✓ Se considera implementar más seguridad en el taller
- ✓ Se recomienda incentivar la motivación en los empleados
- ✓ Reforzar la relación laboral entre los empleados y el jefe del taller
- ✓ Considerar más asistencia médica para los empleados

6. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA

Considerar el desarrollo de la propuesta para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, en el taller mecánico automotriz “HERMANOS VILLON”

Se realizara un plan de mejora que le permitirá al taller garantizar una mejor asistencia y un personal eficiente es decir se beneficiaran ambas partes, ya que se ve la necesidad de mejorar el servicio y así lograr un eficiente desempeño de las funciones de los empleados dentro del taller

Esta anomalía se presenta un año atrás teniendo falencias en los clientes, lo que ha trae consigo la limitada aplicación de manuales de control de administración lo que provoca reducida productividad, en el taller mecánico automotriz, esto trae consigo la mala organización, el retraso en el desempeño las funciones laborales, pérdida de clientes y desde luego perdidas económicas.

Como podemos observar el taller es el más perjudicado al no estar brindando un servicio de calidad

Factibilidad

La propuesta de Plan de Mejora ha sido considerada factible, pues se cuenta con el apoyo y aprobación y aprobación del jefe del taller, pues se ha dado cuenta de la reducida productividad, considerando un buen punto para llevarlo a resultados ya que es una propuesta de gran interés que le traerá beneficios tanto para los empleados como para el taller. Y se verá como resultado un alto porcentaje de ventas que es lo que se desea obtener, para que de esta manera pueda tener la empresa tener éxito.

7. PLAN DE MEJORAS

Se realizara el plan de mejoras para que garantice una mejor asistencia y un personal eficiente es decir se beneficiaran ambas partes, ya que se ve la necesidad de mejorar el servicio y así lograr un eficiente desempeño de las funciones de los empleados dentro del Taller Mecánica Automotriz Hermanos Villón en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2014

Es importante que la empresa desarrolle un plan para operar de una manera segura, con calidad e eficiencia, así para poder optimizar su funcionamiento y técnicas cuyo objetivo es efectivizar y mejorar el servicio al cliente, también tiene como finalidad de dar una solución sencilla y practica con un excelente mecanismo que le permitirá al taller alcanzar aquellas metas que se ha propuesto para alcanzar el éxito. Es decir que ahora la sociedad se encuentra en un plan de ahorro, lo que con lleva a no invertir en la compra de un auto nuevo, sino un auto de segunda mano, y es aquí donde el taller mecánico automotriz “Hermanos Villón” interviene para ayudar a la clase media en reparar de una mejor forma su auto, poniendo nuestro máximo conocimiento profesional y así entregar un servicio de optima de calidad,

con la finalidad que el taller automotriz mejore en el desempeño laboral, para facilitar a los empleados excelentes herramientas para mejorar el buen desempeño y eficiencia del personal, además fomentar la responsabilidad, calidad de nuestros servicios prestados y lograr una empresa competitiva.

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	Costo
Elaborar Plan de mejora propuesta para determinar los factores, que influyen en el desempeño laboral, en el taller mecánico automotriz “ HERMANO S VILLON”	Por la mala organización en el personal, de herramientas, fallas en los equipos, entrega de trabajos incompletos, mala organización de las funciones que realizan, salario regular, poca seguridad en el taller, poca supervisión laboral y mucho riesgo laboral	-Implementar la utilización de material de protección Capacitar a los empleados -Un salario digno para los trabajadores del taller y bonificaciones -Más seguridad en el taller	Se llevara a cabo en el mes de enero del 2016	Se beneficiaran con esta propuesta el taller y sus empleados con esto el usuario tendrá un personal idóneo para dar asistencia con eficacia, eficiencia y profesionalismo.	Se realizara en el área de mecaniza al cliente que es donde laboran los empleados Está ubicado en Bahía de Caráquez	\$ 5622 \$ 1290 \$ 1680 \$206,80

		-Incentivar la motivación en los empleados				\$4800
		TOTAL				\$13598,8

Fuente: Elaboración de la autora.

TABLA N° 19 DESARROLLO DE PREGUNTAS.

7.1 DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAS

- ✓ Se recomienda Implementar la utilización de material de protección
 - ✓ Se recomienda Capacitar a los empleados
 - ✓ Considerar Un salario digno para los trabajadores del taller y bonificaciones
 - ✓ Se considera implementar más seguridad en el taller
 - ✓ Se recomienda Incentivar la motivación en los empleados
 - ✓ reforzar la relación laboral entre los empleados y el jefe del taller
 - ✓ considerar más Asistencia médica para los empleados
-
- entrega de material de protección a los empleados
 - se dará talleres, conferencias y carreras técnicas, con el fin de actualizar al ramo de la reparación.
 - Todos los empleados recibirán el salario correspondiente
 - Se incrementara extintores, stickers de aviso de seguridad y señalización de precaución
 - Se hará una mañana de integración a un espacio deportivo
 - Se reforzara la relación empleados y jefe del taller Procura tener buena comunicación, no solamente con claridad sino también con mucho respeto.
 - Se asegurar a todos los empleados del taller

8. BIBLIOGRAFIA

- TARINGA/POST/AUTOS. (2012). Obtenido de <http://www.taringa.net/posts/autos-motos/17175616/Taller-Mecanico-Herramientas-Necesarias-Para-Mecanicos-1ra.html>
- ABC, D. D. (2015). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/manuales.php>
- ABC, D. D. (2015). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/social/personal.php>
- DICCIONARIO. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=limitada>
- DICCIONARIO ENCICLOPEDICO VOX 1 LAROUSSE EDITORIAL, S. L. (2009). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/implementar>
- DICCIONARIO ENCICLOPEDICO VOX 1 LAROUSSE EDITORIAL, S. L. (2009). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/manuales>
- DICCIONARIO ENCICLOPEDICO VOX 1 LAROUSSE EDITORIAL, S. L. (2009). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/invertir>
- DICCIONARIO ENCICLOPEDICO VOX1 LAROUSSE EDITORIAL, S. L. (2009). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/aplicaci%C3%B3n>
- DICCIONARIO LENGUA ESPAÑOLA LAROUSSE EDITORIAL, S. (2009). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/limitada>
- DICCIONARIO MANUAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA LAROUSSE EDITORIAL, S. L. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/comprar>
- DICCIONARIO MANUAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA LAROUSSE EDITORIAL, S. L. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/equipo>
- dictionaries, o. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/mejorar>
- dictionaries, o. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/herramienta>
- DICTIONARIES, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/limitado>
- DICTIONARIES, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/provocar>

DICTIONARIES, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/reducir>

DICTIONARIES, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/productividad>

DICTIONARIES, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/manuales>

DICTIONARIES, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/INCREMENTAR>

DICTIONARIES, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/PERSONAL>

DICTIONARIES, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/equipo>

española, d. d. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/herramienta>

ESPAÑOLA, D. D. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/provocar>

ESPAÑOLA, D. D. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/provocar>

ESPAÑOLA, D. D. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/reducir>

ESPAÑOLA, D. D. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/implementar>

ESPAÑOLA, D. D. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/incrementar>

ESPAÑOLA, D. D. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/administracion>

ESPAÑOLA, D. D. (2007). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/administracion>

ESPAÑOLA, D. D. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/provocar>

ESPAÑOLA, D. D. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/reducir>

ESPAÑOLA, D. L. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/aplicacion>

ESPAÑOLA, D. L. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/control>

ESPAÑOLA, D. L. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/compra>

ESPAÑOLA, D. L. (2005). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/invertir>

ESPAÑOLA, D. L. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/control>

española, d. m. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/mejorar>

ESPAÑOLA, D. M. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/incrementar>

ESPAÑOLA, D. M. (2007). Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/limitada>

ESPAÑOLA, D. R. (s.f.). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=provocar>

española, d. r. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=herramienta>

ESPAÑOLA, D. R. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=limitada>

ESPAÑOLA, D. R. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=administracion>

ESPAÑOLA, D. R. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=PERSONAL>

ESPAÑOLA, D. R. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=/mejorar>

ESPAÑOLA, D. R. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=comprar>

ESPAÑOLA, D. R. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=inverti>

ESPAÑOLA, D. R. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=equipo>

Española, D. R. (2012). *RAE*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=aplicacion>

Gonzalo Gerardo Alvarez Zumba, E. R. (s.f.). *Proyecto de Inversion para la creacion de una empresa de servicio de talleres automotriz para la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.

MI TALLER.COM. (s.f.). Obtenido de <http://www.mitaller.com/content/%C2%BFcual-es-funcion-un-jefe-taller-mecanico>

social, t. d. (2010). Obtenido de http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm

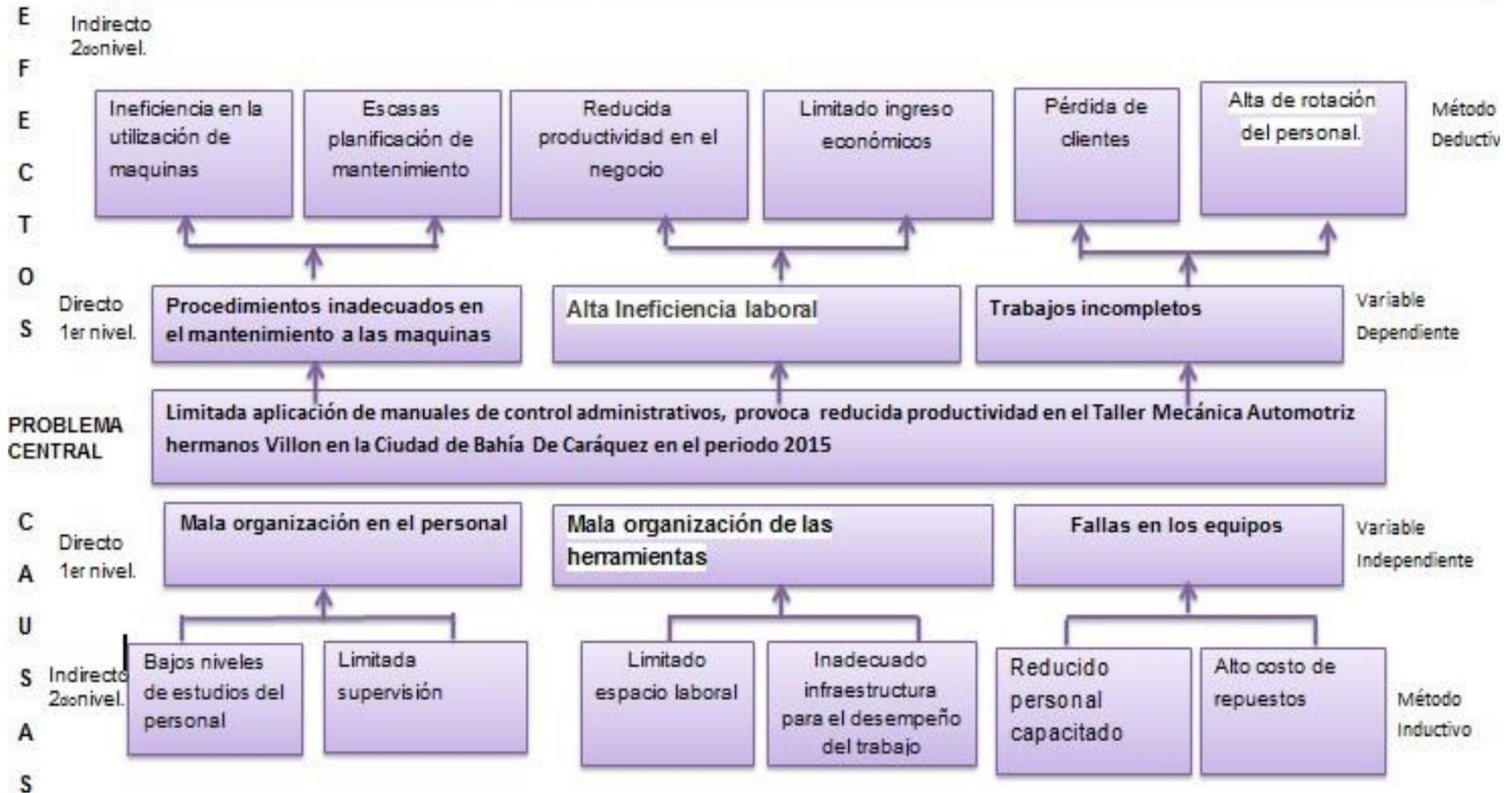
UNIVERSITY, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/control>

UNIVERSITY, O. (2015). Obtenido de <http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/provocar>

ANEXOS

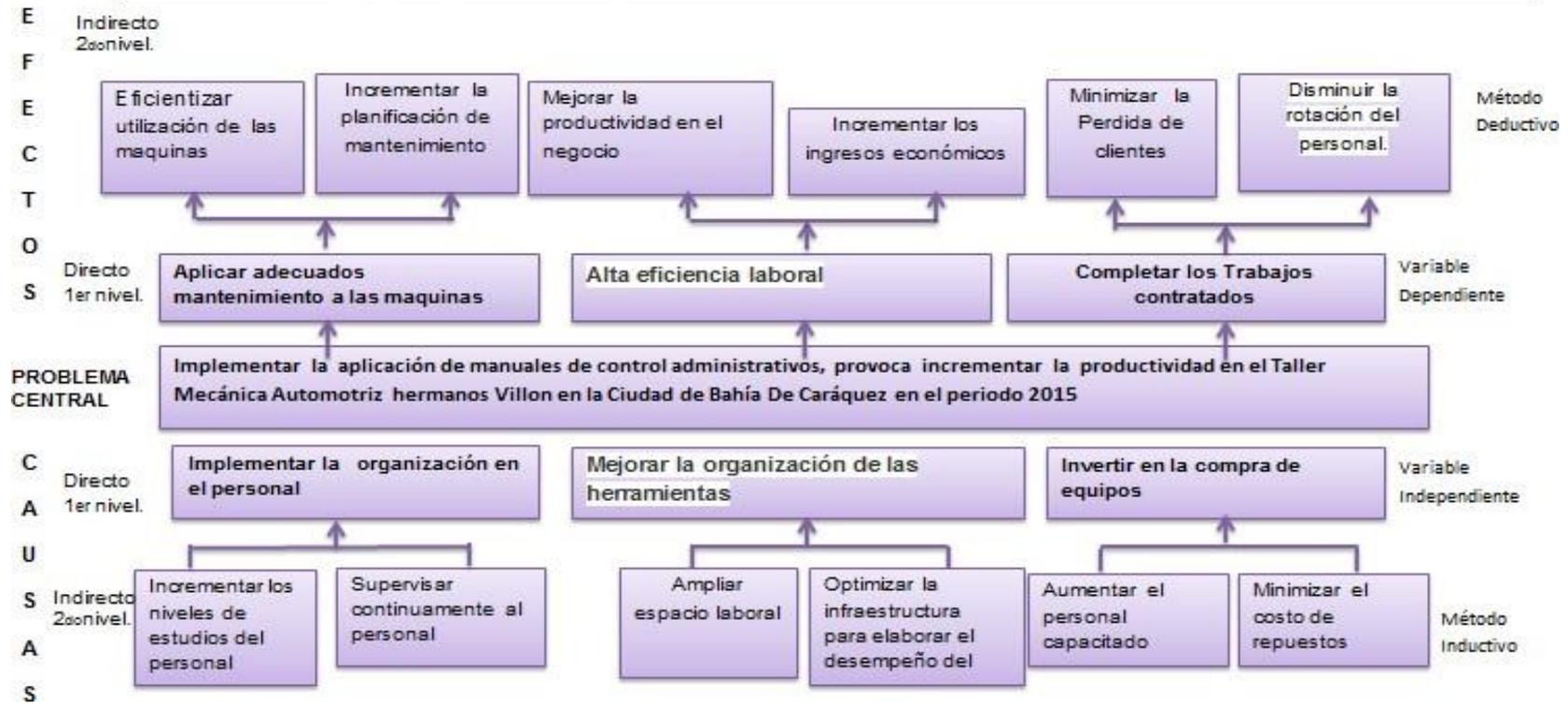
ÁRBOL DE PROBLEMAS

Alta tasa de fidelidad del cliente por la Limitada aplicación de manuales de control administrativos, provoca reducida productividad en el Taller Mecánica Automotriz hermanos Villon en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2015



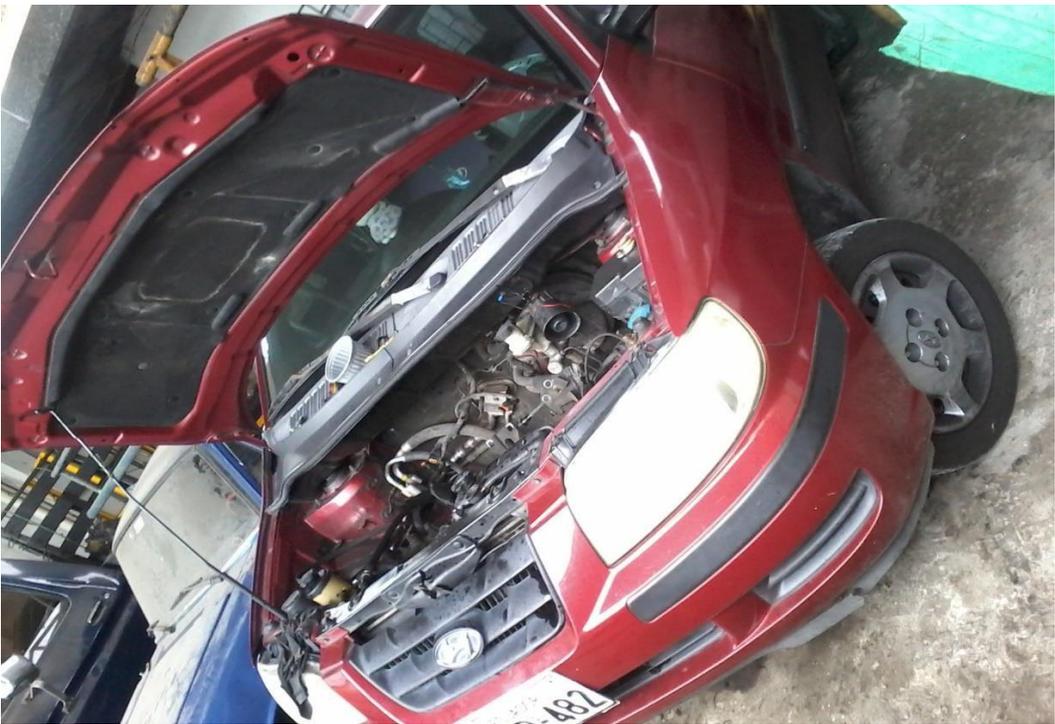
ÁRBOL DE OBJETIVOS

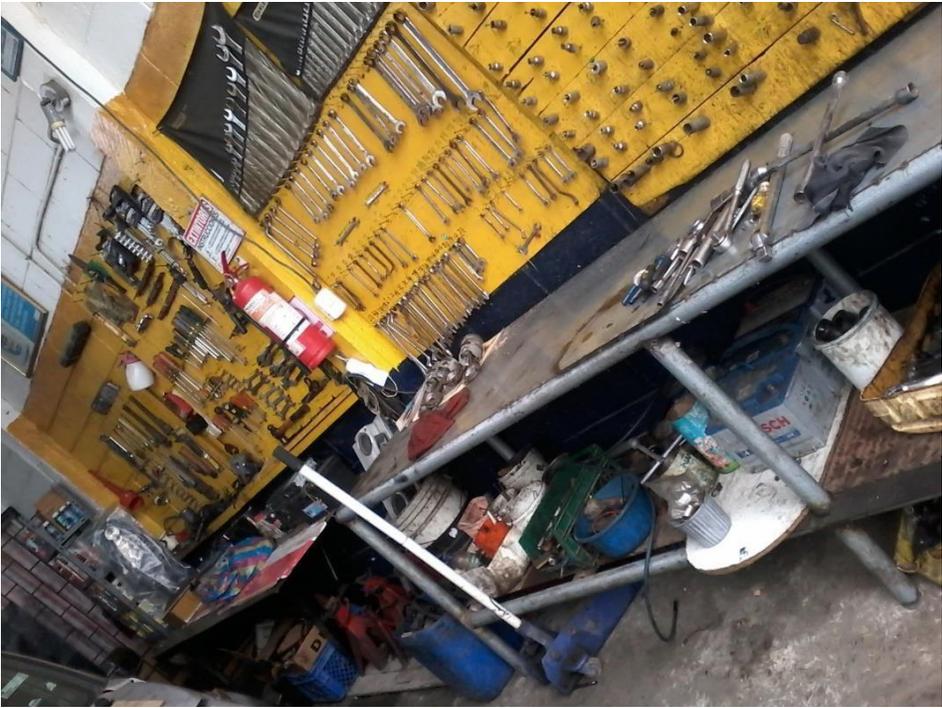
Reducir la tasa de fidelidad del cliente por la aplicación de manuales de control administrativos, lo que provoca incremento de productividad en el Taller Mecánica Automotriz hermanos Villon en la Ciudad de Bahía De Caráquez en el periodo 2015



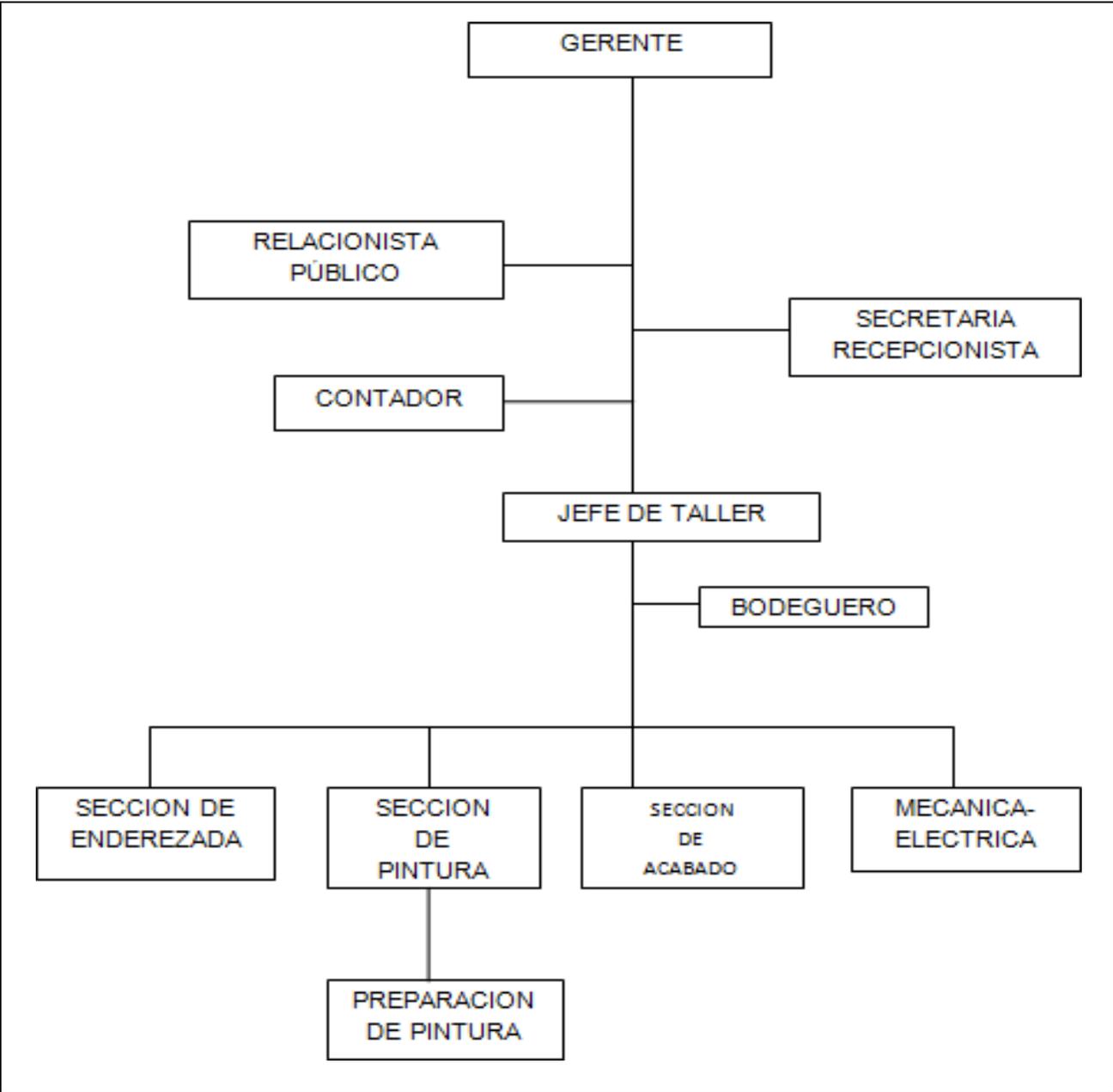








Estructura Organizativa



3.18 Formato de Encuesta



Encuesta N°

Estudiante del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, de la carrera de Tecnología en Administración de Empresas se está realizando una investigación sobre la reducida productividad en el “TALLER MECÁNICA AUTOMOTRIZ HERMANOS VILLON” en la ciudad de bahía de caráquez y se llevara a cabo la utilización de la encuesta como herramienta de recolección de datos por el cual se desarrollaron las siguientes preguntas Le pido de favor dedicar unos minutos de su tiempo para llenar la siguiente encuesta.

Objetivo de la encuesta: Es determinar cómo se está llevando a cabo la productividad en TALLER MECÁNICA AUTOMOTRIZ

Datos Generales

Edad: 15 a 18 19 a 21 22 a 25 26 a 29 en adelante

Género:

Femenino Masculino

Nivel de Educación:

Primario Secundario Superior

11. ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro supuesto de trabajo

Muchas Bastantes Pocas Nada

12. ¿Cómo califica usted su salario?
Excelente Bueno Regular Malo
13. Recibe remuneraciones por las horas extra que realiza?
Sí No
14. ¿Cómo se siente Ud. Al ritmo de trabajo al que está sometido?
Muy bien Regular Mal
15. ¿Cómo es el grado de seguridad de su empleo?
Excelente Bueno Regular Malo
16. ¿Con que frecuencia es supervisada su labor de trabajo?
Siempre A veces Nunca
17. ¿Cómo es la relación laboral con sus superiores?
Excelente Buena Regular Mala
18. Le ofrece asistencia médica su empresa?
Sí No
19. ¿Cuál es el nivel de toxicidad, el riesgo de contraer infecciones, o enfermedades en su puesto de trabajo?
Mucho Poco Nada
20. ¿Qué nivel cumple su empresa con las leyes laborales?
Excelente Bueno Regular

MUCHAS GRACIAS!