

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS EN LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA, PARA EL LOGRO DE LA RENTABILIDAD  
ECONÓMICA EN LA CONFITERÍA ROSARIO DEL CANTÓN DAULE**

**Autora: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth**

**Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor, dedico éste trabajo a mi familia.

A mis padres; pilares fundamentales en mi vida, por su apoyo incondicional y sacrificios en todos estos años, por haberme guiado siempre por el camino del bien, me llena de orgullo poder decir: Gracias a ustedes, lo logré y éste triunfo es suyo.

A mi querido hermano, espero que siempre recuerdes que puedes contar conmigo para todo lo que necesites y que también logres ser un profesional.

A mis abuelos Marcos (+) Ramón (+) Carmen (+) y Sixta (+), a mi tíos Segundo (+) Mariana y mi prima Eloísa, quienes siempre han formado parte importante de mi vida.

A mis ahijados Luis y Sebastián, gracias por llenar mis días de alegría.

Y por último y no menos importante, a mi querido José, por haber aceptado recorrer juntos éste camino, y compartir el fruto de estos años de sacrificio.

**Barzola Espinoza Mónica Elizabeth**

## **AGRADECIMIENTO**

“La posibilidad de realizar un sueño es lo que hace que la vida sea interesante”

Paulo Coelho

A Dios, por permitirme cumplir uno de mis sueños, y no haberme dejado vencer en ningún momento hasta lograr el objetivo.

A mis compañeros de trabajo y estudio, por compartir sus conocimientos en el ámbito profesional y educativo.

A la Cooperativa Jep, por haberme permitido crecer profesionalmente y aprender en el día a día de trabajo.

A todos mis docentes de nivel primario, secundario y del ITB, en especial a mi docente de primaria Prof. Carmen Ronquillo, y a mis docentes de secundaria Lcdo. Jorge Robles, Lcdo. Williams Fuentes y Cpa. Arturo Moyano, quienes siempre creyeron en mí.

**Barzola Espinoza Mónica Elizabeth**

# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

### Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### Tema:

PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PARA EL LOGRO DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, EN LA CONFITERÍA ROSARIO DEL CANTÓN DAULE.

**Autor:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

**Tutor:** Ramón Guzmán Hernández

#### Resumen

En la actualidad la gestión administrativa representa un aporte de vital importancia que debe existir en todas las empresas grandes, medianas o pequeñas, por tanto, conociendo la realidad de la confitería Rosario, ubicada en el cantón Daule, provincia del Guayas, se hace indispensable formular el problema mediante una interrogante ¿De qué manera afectan las falencias de la gestión administrativa en la generación de rentabilidad económica en la Confitería Rosario, ubicada en el Cantón Daule Provincia del Guayas durante el año 2019?. Por tanto se plantea un objetivo fundamental que consiste en diseñar una propuesta que mejore la situación real del negocio. Las causas que incitaron a realizar esta investigación son la inadecuada gestión administrativa, procesos organizacionales y enfoque estratégico. La presente investigación se sustenta en un enfoque cuali - cuantitativo de la investigación es decir un enfoque mixto para valorar tanto desde ambos puntos el comportamiento de la gestión administrativa con predominio de los aspectos cualitativos. Se concluye con un plan de mejoras en la gestión administrativa de la confitería Rosario.

Gestión administrativa

Rentabilidad económica

Plan de mejoras

# INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

### Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### Tema:

PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PARA EL LOGRO DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, EN LA CONFITERÍA ROSARIO DEL CANTÓN DAULE.

**Autor:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

**Tutor:** Ramón Guzmán Hernández

#### Abstract

At present, administrative management represents a vital contribution that must exist in all large, medium or small companies, therefore, knowing the reality of the Rosario confectionery, located in the Daule canton, province of Guayas, it is essential to formulate the problem through a question How do the administrative management failures affect the generation of economic profitability in the Rosario Confectionery, located in the Daule Canton Province of Guayas during the year 2019? Therefore, a fundamental objective is proposed, which consists in designing a proposal that improves the real situation of the business. The causes that prompted this research are inadequate administrative management, organizational processes and strategic approach. This research is based on a qualitative and quantitative approach to research, that is, a mixed approach to assess both the behavior of administrative management from both points, with a predominance of qualitative aspects. It concludes with an improvement plan in the administrative management of the Rosario confectionery.

Administrative  
management

Economic  
profitability

Improvement  
plan

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
Índice de tablas.....	xiv
Índice de gráficos.....	xv

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>5</b>
Objetivo general:.....	5
Objetivos específicos:.....	5
Justificación de la investigación.....	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales .....	12
FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	25
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	26

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	29
DISEÑO INVESTIGACIÓN .....	31
TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	31
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36
PLAN DE MEJORAS .....	48
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES.....	57
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1 Causas y consecuencias .....	3
Tabla 2 Población .....	33
Tabla 3 Técnicas e instrumentos .....	34
Tabla 4 Consume Productos de Confitería Rosario .....	38
Tabla 5 Producto de Confitería Rosario .....	39
Tabla 6 Atención que Brinda la Confitería Rosario .....	40
Tabla 7 Recomienda a otras Personas .....	41
Tabla 8 Promociones para Incrementar su Consumo .....	42
Tabla 9 Aplicar Estrategias de Publicidad .....	43
Tabla 10 Precios de la Confitería son Competitivos en el Mercado .....	44
Tabla 11 Productos y Servicios Aumentan en las Ventas .....	45
Tabla 12 Estabilidad Laboral y Emocional .....	46
Tabla 13 Plan de Mejora Aumentaría la Rentabilidad .....	47
Tabla 14 Plan de Acción .....	50
Tabla 15 Plan de Inversión .....	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Consume Productos de Confitería Rosario.....	38
Gráfico 2 Producto de Confitería Rosario .....	39
Gráfico 3 Atención que Brinda la Confitería Rosario .....	40
Gráfico 4 Recomienda a otras Personas .....	41
Gráfico 5 Promociones para Incrementar su Consumo.....	42
Gráfico 6 Aplicar Estrategias de Publicidad .....	43
Gráfico 7 Precios de la Confitería son Competitivos en el Mercado .....	44
Gráfico 8 Productos y Servicios Aumentan en las Ventas.....	45
Gráfico 9 Estabilidad Laboral y Emocional.....	46
Gráfico 10 Plan de Mejora Aumentaría la Rentabilidad.....	47

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **Ubicación del problema en un contexto**

Desde el comienzo de la humanidad, el hombre ha venido desarrollando alrededor del mundo diversas formas de generar ingresos para obtener un beneficio económico que le permita subsistir en medio de tantos cambios que se han suscitado. Pasando desde el trueque hasta llegar a las modernas empresas y sus negociaciones que llevadas de la mano de una correcta administración, contribuyen al crecimiento de sus dueños, sus intereses y el de las personas que forman parte de todas estas organizaciones que brinda al mundo diversos productos alimenticios a cambio de un valor económico.

En el Ecuador, el crecimiento económico no se ha desarrollado con la misma eficacia de otros países; sin embargo, esto no ha sido impedimento para que muchas familias tengan el deseo de emprender su propio negocio, es lo que pensó la dueña de la Confitería Rosario, ubicada en el Cantón Daule, y en la que se han detectado algunas falencias administrativas que se evidenciara en el presente trabajo y se implementará un modelo de negocio que le permita a ésta familia obtener una rentabilidad que permita incluso poner una sucursal a futuro y dejar éste legado en crecimiento por generaciones.

En Ecuador, los negocios familiares, en su gran mayoría en las zonas urbano- marginales, las familias optan por generar ingresos extras

realizando diversos emprendimientos que con el paso del tiempo se logra consolidar y convertirse en la fuente de ingreso de dicha familia.

La cultura de invertir en el Ecuador, en las microempresas o negocios familiares se debe fundamentalmente a la precaria situación económica que atraviesa el país sobre todo en los sectores más vulnerables, por tanto, se han visto en la obligación de invertir y adquirir algún beneficio.

En la provincia del Guayas, específicamente en el Cantón Daule, durante los últimos años, sus habitantes han desarrollado negocios pequeños con el fin de obtener un beneficio económico, ya que la Ciudad va creciendo y con ellos, las necesidades de sus habitantes.

Es por ello que, en la actualidad la confitería Rosario, ha logrado mantenerse con el paso del tiempo, ya que se encuentra ubicada al frente de un plantel educativo y sus principales clientes, son los menores de edad que allí se educan. Sin embargo, y pese a su estabilidad dentro del sector, el negocio se ha venido administrando de forma empírica, únicamente con los conocimientos básicos de ganar un porcentaje por cada producto vendido pero sin saber a ciencia cierta cuál es su real utilidad mensual.

Por ello, se propone llevar a cabo éste proyecto para que sea modelo a emplear por la dueña del negocio y le permita realizar una administración idónea y superar todas sus expectativas.

### **Situación conflicto**

Situación conflicto se evidencia en la insuficiente de gestión administrativa, en la empresa familiar de estudio, se observa que su propietaria no tiene un eficiente control del manejo la misma, debido a la falta de conocimiento de administración.

Si bien es cierto hasta el momento conserva su negocio, aquello no le da la certeza que el mismo le genera la suficiente rentabilidad para sostener a

una familia, ya que, a más del ingreso por ventas, otros miembros de la familia aportan económicamente en el hogar.

Es por ello que, en el presente trabajo, se busca saber si genera rentabilidad el negocio y de no ser así buscar las falencias que impiden dicho objetivo y brindar una solución. En observación del manejo de la empresa se aprecia un Inadecuado proceso organizacional.

**Tabla 1 Causas y consecuencias**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Inadecuada gestión administrativa	Toma de decisiones inapropiadas
Inadecuados procesos organizacionales	Perdidas económicas
Inadecuado enfoque estratégico	Desaprovechamiento de oportunidades

**Fuente:** Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

### **Formulación del problema**

¿De qué manera afectan las falencias de la gestión administrativa en la generación de rentabilidad económica en la Confitería Rosario, ubicada en el Cantón Daule Provincia del Guayas durante el año 2019?

### **Variable de la investigación**

#### **Variable independiente:**

Gestión administrativa

#### **Variable dependiente:**

Rentabilidad económica

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Economía

**Aspecto:** Gestión, Administrativa, Rentabilidad, Económica

**Tema:** Propuesta de un plan de mejoras en la gestión administrativa, para el logro de la rentabilidad económica, en la Confitería Rosario del Cantón Daule.

## **Formulación del problema**

1.- ¿Cómo desarrollar un plan de mejoras en la gestión administrativa para la generación de rentabilidad económica en la Confitería Rosario del Cantón Daule?

2.- ¿De qué manera se fundamentara desde el punto de vista teórico la gestión administrativa en el campo empresarial y su relación con la rentabilidad económica?

3.- ¿Es viable diagnosticar la situación actual que tiene la gestión administrativa y su relación con la rentabilidad económica, en la confitería” Rosario”?

4.- ¿Cómo elaborar un plan de mejoras en la gestión administrativa para generar rentabilidad económica en la confitería” Rosario”?

## **Evaluación del problema**

**Delimitado:** La siguiente propuesta de un plan de mejoras en la gestión administrativa, para el logro de la rentabilidad económica, se llevará a cabo en la Confitería Rosario, ubicada en el Cantón Daule, provincia del Guayas.

**Factible:** Su factibilidad se basa en que se cuenta con los recursos indispensables para llevar a cabo el objetivo planteado que pretende desarrollar un plan de mejoras en la gestión administrativa para la generación de rentabilidad económica en la Confitería Rosario del Cantón Daule.

**Claro:** El proyecto se redacta de una manera clara y concisa con la intención de que los lectores puedan comprender fácilmente los aspectos teóricos que componen el trabajo de investigación.

**Evidente:** El tema de investigación se constituye en evidente porque existe falencia en la gestión administrativa, se observa que su propietaria no tiene un eficiente control del manejo la misma, debido a la falta de conocimiento de administración.

**Original:** La propuesta planteada es original, ya que hasta la actualidad no existen personas que se hayan preocupado por plantear una propuesta de un plan de mejoras en la gestión administrativa, para el logro de la rentabilidad económica, en la Confitería Rosario del Cantón Daule.

**Relevante:** La propuesta diseñada tiene una gran importancia sobre todo para quienes tengan la iniciativa de crear negocios de emprendimiento, pero que no tengan conocimiento sobre gestión administrativa para la generación de rentabilidad económica.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general:**

Desarrollar un plan de mejoras en la gestión administrativa para la generación de rentabilidad económica en la Confitería Rosario del Cantón Daule.

### **Objetivos específicos:**

- Fundamentar desde el punto de vista teórico la gestión administrativa en el campo empresarial y su relación con la rentabilidad económica.
- Diagnosticar la situación actual que tiene la gestión administrativa y su relación con la rentabilidad económica, en la confitería "Rosario".
- Elaborar un plan de mejoras en la gestión administrativa para generar rentabilidad económica en la confitería "Rosario"

### **Justificación de la investigación**

El presente trabajo ayudará al crecimiento con rentabilidad del negocio familiar, con la ayuda de una correcta gestión administrativa, que será ejemplo para otros negocios locales que tomarán la gestión realizada como un modelo a seguir, lo cual terminará por beneficiar a muchas otras empresas familiares que llevan su negocio de forma empírica.

La elaboración e implementación de un plan de negocio para mejorar la gestión administrativa, con el fin de aumentar la rentabilidad económica, en la Confitería Rosario del Cantón Daule, se convierte en una herramienta indispensable para evidenciar, analizar y evaluar los procedimientos organizativos y contables, de la misma manera logrará descubrir y resolver falencias, permitirá tomar decisiones.

Esta propuesta propone un proceso de planificación estratégica de acuerdo a las características particulares de la Confitería Rosario.

El negocio debe tener conciencia de los cambios que se presenta dentro del entorno en el que se desenvuelve. Se deben establecer claros objetivos que puedan ser medibles y que se puedan alcanzar en un corto plazo, debe proponerse acciones para poder llevarlas a efecto y conociendo las necesidades de los recursos como es el caso de los humanos, físicos,

financieros y tecnológicos para que se puedan efectuar en un tiempo determinado.

En el contexto actual esta propuesta presenta un plan de negocios, en el que se establecen de manera formal estrategias se debe de considerar medular para el presente y futuro de la organización más que un mero ejercicio corporativo, si lo que se busca es permanecer como una empresa competitiva en el mercado en que se desempeña. Esto permitirá a los propietarios de la microempresa contar con una idea más clara de hacia dónde va el negocio y por cuánto tiempo podrán conservar sus ventajas competitivas.

### **Vialidad de la investigación**

La presente propuesta es posible de realizar por cuanto se cuenta con la participación y el apoyo de los propietarios de la microempresa Confitería Rosario, quienes tienen la plena predisposición para poder adquirir la información indispensable y requerida para llevar a efecto el trabajo de investigación. Además se cuenta con los recursos propios de la autora del proyecto para poder solventar los gastos económicos que se presenten en el desarrollo del mi investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

En toda su larga historia hasta el inicio del siglo XX, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante. Solamente a partir del este siglo, paso por fases de desarrollo de notable pujanza e innovación. A finales del siglo pasado, la sociedad era completamente diferente. Las organizaciones eran pocas y pequeñas, predominaban los pequeños talleres, los artesanos independientes. A pesar de haber existido siempre el trabajo en la historia de la humanidad, la historia de las organizaciones y de su administración tuvo sus inicios hace poco tiempo. (Alonso , 2006)

La primera etapa de la administración es la llamada edad oscura, en la cual los artesanos eran totalmente responsables de los productos que ofrecían, desde la contratación hasta la entrega final. Un interesante ejemplo de este fenómeno lo constituye Paul Revere, ciudadano estadounidense que revisaba todo el proceso de producción de la platería de la cual era dueño. Asumía las funciones de atención al cliente, atendía los reclamos y otras sugerencias y la fabricación de los artículos uno a uno hasta estar seguro de poder garantizar la satisfacción de la necesidad del cliente.

Luego surge la edad de la modernidad, a partir del siglo XVIII, en la que se dieron importantes transformaciones sociales e industriales debido a las revoluciones. En este periodo las distintas transformaciones sociales, culturales e industriales se ven reflejadas en fuertes cambios en las actividades económicas y los planteamientos de los economistas liberales

constituyen las semillas del pensamiento administrativo actual. (Álvarez , 2010)

La administración, a pesar de su importancia para el hombre, es una de las más ubicuas y difusas funciones en todas las sociedades. Se encuentra en los hogares, iglesia, gobiernos y empresas económicas de todos los pueblos. Es y siempre ha sido, una poderosa herramienta de los líderes. De hecho, todos los líderes verdaderamente importantes de la historia fueron administradores, ya sea administrando países, conduciendo exploraciones y guerras, y manejando en fin las empresas de otros.

La administración, desde una posición casi desconocida en 1900, ha llegado a ser la actividad central de nuestra época y economía, una fuerza innovadora y poderosa en la cual se apoya el bienestar material y nacional de nuestra sociedad. La administración es un determinante simultáneo de nuestros recursos, una guía para el gobierno efectivo, la fuerza para la defensa nacional y la formadora de sociedades. Es el núcleo central tanto de las actividades nacionales como personales, y el modo en que manejamos a las instituciones y a nosotros mismos refleja con nítida claridad lo que seremos nosotros y la sociedad. (George, 2005)

Aun en el Medioevo, aparece por primera vez un importante fenómeno administrativo: la descentralización y la constitución de los nuevos estados, y a través de ese proceso, una evolución de los sistemas organizativos, como reacción al centralismo del Imperio Romano. En esa misma época, floreció y se consolidó la organización jerárquica de la Iglesia Católica, Apostólica y Romana, que tiene características muy particulares, muy efectivas, por el carisma y la autoridad de quien ejerce el poder desde la catedral de Pedro: el papa. (Jiménez, 2003)

Partiendo de esta premisa y aceptando que desde el comienzo de la humanidad el hombre ha tenido que desarrollar, actividades administrativas

para satisfacer sus necesidades (materiales, culturales, sociales, espirituales), se comprenderá por qué la administración toma tanta importancia a medida que aumenta la población y crecen las demandas de bienes y servicios para satisfacer necesidades humanas también crecientes. Cada función en sí misma, su característica tecnológica, forma y modalidad como se cumple y el ámbito que abarca, obedecen a unos principios, reglas y técnicas que configuran el conjunto de conocimientos administrativos que ha de aplicarse para lograr resultados satisfactorios en todas las actividades que el hombre realiza. (Ramírez, 2010)

La administración de negocio se modifica y adapta en función a los cambios tecnológicos que se presentan en cada época, ejemplos de ellos son los sistemas de manufactura, que evolucionaron desde la manufactura artesanal a la obtenida a través de máquinas de control numérico, por células de producción; los sistemas de mercadeo, desde la venta personalizada a la venta a distancia, como el uso de internet en la publicidad y en las ventas; o en el campo de las finanzas, desde las operaciones realizadas a través del registro manual, a las que utilizan los sistemas electrónicos de procesamiento de información para la toma de decisiones, como las inversiones a distancia en tiempo real. Todos estos adelantos tecnológicos demandan a la administración mayor calidad, exactitud y oportunidad, además de que la hacen más creativa. (Alcerreca, 2000)

### **Escuela y evolución del pensamiento administrativo**

La administración, en el transcurso del tiempo, en sus teorías, técnicas y tecnológicas de gestión presenta elementos que por su aplicación en la organización la lleva a la eficiencia y la eficacia en operación y resultados. Al evaluar el contenido del trabajo de los diferentes autores, se encuentran fundamentos y principios expresados de forma coherente y lógica que, con un lenguaje propio y mediante el uso de método científico, construyen el

conocimiento de la administración dentro de un proceso acumulativo que acepta la verificación, aplicación, relativismo y predicción validando su carácter de ciencia. (Hurtado , 2008)

### **Administración científica fundada por Frederick Winslow Taylor**

Si bien es imposible fijar con exactitud la fecha de nacimiento de la administración moderna, la mayoría de los historiadores ubican a Frederick Winslow Taylor cerca del inicio de la epopeya, y lo consideran uno de los innovadores más influyentes del siglo XX. Taylor creía que el diseño del trabajo basado en un enfoque empírico determinado por los datos se traduciría en incrementos importantes de la productividad. Taylor en calidad de padre de la administración científica, batalló contra el desperdicio de movimientos, las actividades mal diseñadas, las normas de desempeño laxas o absurdas, la falta de congruencia entre los requisitos del trabajo y las capacidades del trabajador y los sistemas de incentivos que desalentaban los mejores esfuerzos, todos ellos adversarios que cualquier gerente del siglo XXI reconocerían al instante. (Hamel, 2008)

### **Teoría clásica de la administración por Henry Fayol**

La escuela del proceso administrativo se analiza la administración desde el punto de vista de lo que hace el administrador. El conjunto de actividades o funciones fundamentales que hace el administrador constituye un proceso: llamado tradicional, universal o funcional, considera que el trabajo de los gerentes es universal, aparte del tipo de organización o del nivel que tengan los gerentes de la misma. Este enfoque tuvo su origen en los trabajos de Fayol y está muy difundido, debido a que ayuda enormemente al desarrollo del pensamiento administrativo y contribuye a describir la administración en términos de fácil comprensión.

Fayol ingeniero francés, se le atribuye la paternidad de la administración, creía que en la administración se podría llegar a una tecnificación y al

establecimiento de principios que la hicieran más eficiente y menos empírica e improvisada. Con esta finalidad propone el método científico como medio de ir acumulando conocimiento que irían integrando la teoría administrativa. (German , 2005)

## **Antecedentes referenciales**

### **Gestión administrativa**

El diccionario de la Real Academia Española da como dos primeras acepciones de la palabra gestión: acción y efectos de gestionar, acción y efecto de administrar. Por tanto, identifica los conceptos de gestión y administración que se constituyen en dos traducciones más comunes del término inglés Management. Taylor y Fayol utilizan el vocablo administración con preferencia al de gestión, no obstante, hoy en día está más generalizado la utilización de gestión frente a administración empresarial. Santesmases conceptúa administración como dirección y gestión de una actividad económica o empresarial. Es un proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar los esfuerzos de una organización, así como utilizar los demás recursos con el fin de conseguir los objetivos. (Barreiro , 2003)

En la actualidad en las empresas se producen un gran volumen de actividades y gestiones administrativas, un correcto desarrollo de esta gestión contribuye en la mejora de eficacia de la organización, por ello, los negocios por más pequeños que sean necesariamente requieren contar con un personal que tengan conocimientos en el área administrativa, como parte fundamental para implementar la estrategia empresarial con éxito.

La administración de organizaciones del tamaño y complejidad como las actuales exige parcelarlas en unidades especializadas y de menor dimensión. Esta partición comparta aplicar principios de descentralización y delegación. El primero, para acercar la gestión a la realidad del mercado y de las operaciones internas de la empresa. El segundo, para que la dirección comparta responsabilidades con su equipo de gestores en consonancia con la envergadura de las actividades desarrolladas por la empresa. Ambos, para lograr una mayor eficacia, productividad, iniciativa y flexibilidad de la gestión. (Pérez , 2013)

Para obtener el éxito como responsable de la gestión administrativa es imprescindible dominar las herramientas informáticas más actualizadas, además de disponer de habilidades comunicativas, de dirección y de comunicación, lo cual sin duda ayudara a establecer prioridades en la organización, a planificar las tareas, asignar los recursos necesarios, identificar los flujos de comunicación dentro y fuera de empresa.

En el ámbito empresarial la posmodernidad incrementa la influencia de las dimensiones espacio y tiempo. Los factores de contexto que impulsan determinadas ideas de gestión pueden ser tendencias sociales y políticas temporalmente acotadas, pero también ciclos mucho más largos que afectan a la naturaleza misma de las condiciones y exigencias sociales. Por otro lado, la toma de decisiones ha recibido un cambio fundamental en las empresas. (Batista , 2018)

## **Características de la gestión administrativa**

### **Universalidad**

La idea principal que proyecta este principio es no dejar fuera ninguna situación perceptiva para lograr una imagen globalizadora. Se puede desglosar en dos perspectivas:

- Universalidad cultural. La imagen que se pretende mostrar se hace a todo tipo de posible público en un espacio determinado (aunque este puede ser local, regional, nacional o internacional). Las diferencias sociodemográficas (edad, sexo, formación) y culturales (religiosas, políticas, idioma) deberán salvarse para poder prever una comprensibilidad de los símbolos que se obtendrá por alguna forma de estandarización.
- Universalidad temporal. El concepto universal adquiere, en este caso, un carácter temporal en busca de la permanencia en el tiempo. En parte, se ha tratado de dificultad de adquirir una imagen global, por lo que la continuidad de la identificación se convierte en una inversión y un capital para la organización. (Pintado , 2013)

### **Especificidad**

La especificidad de la gestión empresarial reside en su objeto de actuación, que considerado de forma general se sitúa en su intervención en el marco de la sociedad. Así, mientras la gestión privada limita su ámbito de actuación a su correcta actividad empresarial y centra sus objetivos en los resultados económicos obtenidos, la gestión pública atiende al conjunto de la actividad económica y social con múltiples instrumentos de regulación en los que el factor económico interno, presupuestario y externo, macroeconómico, centra sus objetivos en la obtención de resultados políticos y sociales adaptados a las prioridades fijadas en un escenario temporal. (Torrado , 2016)

### **Unidad temporal**

Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor

parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc. (LAE , 2013)

### **Unidad jerárquica**

Se refiere a la ciencia social y técnica que permite la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa, con el fin de obtener el máximo beneficio posible. Se refiere al conjunto de personas y aparatos mandados por un líder que respete las opiniones de los colaboradores, es decir, se constituye en una cadena de unidad que establece un orden en donde todos cumplen un rol importante desde los jefes hasta los obreros formando un solo cuerpo administrativo. La unión hace una buena administración. (Marroquin, 2015)

### **Valor instrumental**

Valor instrumental en administración se refiere a las cosas y formas de actuar empleados para llegar a un determinado fin, tras haberse establecido un determinado número de objetivos. Asimismo, también se puede decir que es uno de los rasgos principales de la administración, ya que esta materia en específico permite alcanzar los objetivos de una institución o individuo de manera eficiente. En este sentido, implica la participación de todos los departamentos y cuerpos, así como el establecimiento de un objetivo en específico que permita encausar las actividades en función de ello. (Matos , 2016)

### **Interdisciplinariedad**

La interdisciplinariedad se propone superar las fronteras entre las disciplinas, ya sean epistemológicas, sociológicas, institucionales o en su forma más extrema, legales. Además, se plantea como la interrelación de

las disciplinas para lograr propósitos que estas no podrían alcanzar individualmente. (Uribe , 2013)

## **Flexibilidad**

Una de las paradojas más destacadas sea la de mantener de forma simultanea la consistencia y la flexibilidad. Sin lugar a dudas, la gente necesita cierta coherencia en su vida organizacional. No se podría esperar que los trabajadores hagan bien sus tareas si estas cambian todos los días. Sin cierto grado de consistencia el lugar de trabajo seria caótico y no podría cumplirse ninguno de los objetivos organizacionales prepuestos. ( Hitt, 2006)

## **Precursos de la Gestión Administrativa**

Con el devenir del tiempo la gestión administrativa he venido evolucionando entre los principales precursores que han brindado su aporte tenemos los siguientes autores:

- **Confucio:** Al revisar las enseñanza tanto de Confucio como Sun Tzu sorprende, una vez más, encontrarse con conceptos que se consideran completamente contemporáneos y tras los que se describe una historia milenaria. Un ejemplo de ello es la idea de gestión del cambio. En una época donde el entorno empresarial se ha hecho global, las tendencias de gestión y consumo son tan intensas como pasajeras o el cambio se ha convertido en un compañero de viaje, cada día deben estar más preparados para manejar la incertidumbre con cierto grado de flexibilidad y dinamismo en las estrategias. (Benito , 2007)
- **Adán Smith:** Hizo importantes aportaciones a la doctrina económica clásica, pero su expansión en la Riqueza de las

Naciones incluía una brillante argumentación con respecto a las ventajas económicas que las organizaciones y la sociedad podrían obtener con la división del trabajo. Smith llegó a la conclusión de que la división del trabajo elevaba la productividad, porque aumentaba la habilidad y la destreza de cada obrero, economizaba el tiempo que normalmente se perdía al cambiar de una tarea a otra. (Robbins, 2002)

- **Henry Metcalfe:** La idea central de esta doctrina es la creencia en la existencia de principios generales de organización y métodos, científicamente probados, para el estudio detallado y analítico del trabajo que conducen a la obtención del máximo rendimiento de la organización. es decir, bajo la premisa, el reto es la introducción de dichos principios a la práctica administrativa, de donde se deriva la necesidad de constituir unidades especializadas para implementarlos, enfatizando las ventajas de la división del trabajo, la especialización del conocimiento, la selección científica y capacitación de los obreros. (Medina , 2005)
- **Woodrow Wilson:** La administración pública moderna nació en 1887 con el artículo de Woodrow Wilson, con la idea básica de que ésta se encontraba desligada de la política. En ese mismo sentido, Moreland sostenía que la política decide sobre los objetivos por lograr; la administración pone la política en ejecución. (Sánchez, 2001)

### **Fases del proceso de administración**

El proceso administrativo sería la aplicación de los principios científicos (al igual que el método científico, sigue una serie de etapas) a una determinada actuación, de un grupo humano, que trabaja para conseguir las metas que se ha propuesto. Siguiendo esta lógica, lo primero que hace

cualquier persona antes de realizar una acción es pensar, por lo que se observara, en el proceso administrativo, dos grandes fases: una de pensar (planeación y organización) y la otra de actuar (Dirección, ejecución y control) (Ribes , 2006)

### **Fase de pensar:**

**Planeación:** Consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempos, unidades, necesarias para su realización. Comprende tres etapas: políticas, procedimientos y programas. (Reyes, 2004)

**Organización:** Es dirigir esfuerzos de todas las personas que constituyen un equipo de trabajo hacia la consecución de los objetivos fijados en la fase de planificación. Supone por consiguiente, proponer formas y métodos de trabajo, facilitar todo tipo de recursos, sobre todo funcionales, crear y animar estructuras de funcionamiento que como una trama proporcionen el equipo cohesión, estabilidad y satisfacción personal y como grupo. (Alvarez, 2009)

En la etapa de la organización se determinaran que tareas se llevaran a cabo, cómo serán realizadas y quienes las ejecutaran, quien tomaran las decisiones. La organización es más que la distribución y disposición de los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos estratégicos, esta distribución se refleja en la división del trabajo.

### **Fase actuar:**

**Dirección:** Para dirigir eficientemente hay que poseer unos conocimientos básicos, pero sobre todo hay que ejercitarlos con sentido común e inteligencia a través de las experiencias que cada uno va adquiriendo

gradualmente a lo largo del tiempo y aplicando en todo momento por medio de una permanente actitud de mejora. (Urcola, 2003). La dirección es el acto de llevar cada día a la empresa, tomar las decisiones oportunas para programar metas y objetivos propuestos en la planeación, orientar las actividades de los demás y dirigir el canal de comunicación más eficaz para su negocio.

**Ejecución:** Para efectuar las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el administrador tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea.

**Control:** Una misión muy importante es la detección de errores en el proceso y la adopción de medidas correctoras, que colaboren en la consecución de los objetivos de la institución. La idea del control, lo que se quiere medir, son los objetivos, cómo se va a comparar es mediante las normas, estándares y para qué se sigue este proceso de control, pues para mejorar, tomando las medidas correctoras necesarias. (Ribes , 2006)

### **Importancia de la gestión administrativa**

La gestión administrativa es imprescindible en todas las empresas, independientemente del sector productivo al que pertenezcan. En las microempresas y las PYMES la actividad administrativa es global, sin existir división departamental, es decir, las operaciones administrativas que realiza el personal, van desde la gestión de compra-venta, al control de los recursos humanos, como la contratación, nomina. (Ventura, 2012)

Por pequeña que sea la empresa el contar con una adecuada gestión administrativa se torna muy importante, porque permite saber qué quiero hacer con la organización y qué pretende lograr, así como en la vida misma

cada quien tiene un propósito, en los negocios es necesario contar con una misión lo que significa la razón de ser del negocio.

Hoy en día no contar con una adecuada gestión dentro de las empresas, no tendríamos un horizonte para saber qué camino escoger, por tanto, se debe planear los recursos ya sean materiales o humanos para una vez que se logren las metas u objetivos, se podrán establecer mejores mecanismos para cumplir con lo que se anhela, no se puede olvidar de monitorear y analizar que lo que se planea realmente está satisfaciendo las necesidades del negocio.

El éxito en los negocios no se base únicamente en tener un buen producto o brindar un excelente servicio a los clientes, se debe tener metas y objetivos, sobre todo se debe contar con un modelo de gestión estratégica que permita administrar, planear, organizar, dirigir, controlar y sobre todo monitorear indicadores claves de desempeño.

### **Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica se construye a partir del binomio compuesto por el margen (beneficio de explotación sobre ventas) y la rotación (ventas sobre activo neto). En ese caso el margen se expresa en porcentajes y la rotación en número de veces. A estos efectos, lo importante es dicho producto pues se pueden adoptar acciones que mejoren el margen a costa de la rotación y viceversa. (Nevado, 2007)

La rentabilidad es la resultante de la concurrencia de dos factores, uno positivo y el otro negativo, que sumado algebraicamente determinan un tercer factor, que no es el uno ni el otro, sino su combinación. Con rentabilidad es posible crecer, acompañando el crecimiento de los clientes, o incluso tomando nuevas porciones de mercado. Con rentabilidad es

posible pagar más y mejor a los empleados y generar beneficios para los accionistas. (Faga, 2006)

La rentabilidad se refiere a la ganancia que se obtiene por hacer una inversión, y que resulta de comparar la utilidad con lo que se ha vendido. Por tanto, se deduce que el negocio es rentable si el valor que se obtiene de los rendimientos que proporciona es superior al de los recursos que se invirtieron. Para López, (2008) “Si la rentabilidad económica que proporcionan los activos se mantienen constante, emplear más deuda en la estructura de financiación incrementa el valor de la empresa, siempre que el coste sea inferior a la rentabilidad de los activos” (pág. 322)

La rentabilidad económica mide el grado de eficiencia de la empresa en el uso de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios; se desea que este indicador sea lo mayor posible bajo la siguiente formula:

$$RE = \frac{UAI}{AT} \times 100$$

Dónde: RE = Rentabilidad económica

UAI= Utilidad antes de intereses e impuestos

AT= Activo total

Para aplicar la formula anterior, primero se observa la estructura patrimonial y la estructura de ganancias y pérdidas que se ha considerado para el estudio. (Acuña , 2016)

Cabe señalar que la rentabilidad es uno de los indicadores financieros que puede llevar o no la ejecución de un plan de negocio, a su vez, es la guía o camino a seguir por parte de las personas que está encargada de llevar el área administrativa de la empresa, con la finalidad de mantener la rentabilidad anhelada, manteniendo un control sobre las variaciones presupuestarias para que estas proporcionen viabilidad al plan.

## **Inversión**

Una inversión es simplemente cualquier instrumento en el que se pueden colocar unos fondos con la esperanza de que generaran rentas positivas y su valor se mantendrá o aumentará. Los rendimientos de los inversionistas se reciben por dos vías: las rentas que pagan y el incremento del valor. (Gitman, 2005). Invertir significa destinar una parte de los ingresos que tenga la persona con el propósito de aumentar el monto inicial.

Invertir es tener un plan, se trata de una estrategia sencilla que se debe seguir disciplinadamente que contribuya a mejorar los ingresos propios y para las generaciones futuras. En las inversiones se presentan muchos riesgos por tanto el inversor debe tener suficiente conocimiento sobre qué va a invertir y los resultados que logrará.

Como seres humanos, siempre se hacen las cosas de manera inconsciente. Si tiene un firme propósito de convertirse en un inversionista exitoso, que gane dinero cada vez con menor riesgo, se recomienda que entrene su cerebro para analizar los estados financieros. El análisis de los estados financieros es básico para los mejores inversionistas del mundo, como Warren Buffet. (Kiyosaki, 2012)

## **Relación Gestión Administrativa y Rentabilidad**

Es muy importante realizar un adecuado análisis de la rentabilidad empresarial porque aun cuando existen objetivos planteados y metas establecidas en una empresa, sin importar si están basados en la rentabilidad o en el crecimiento de la misma, se puede observar deficiencias en la gestión administrativa, financiera o económica que obstruyen la correcta consecución de los objetivos planteados, es por ello la base primordial de un análisis económico-financiero se fundamenta en la

rentabilidad y el riesgo que toda actividad económica enfrenta. (Faga & Ramos, 2006).

A continuación, se realiza una breve valoración de unos trabajos previos relacionados con el tema.

Título: PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA GOOD WATER, UBICADA EN EL CANTÓN LA TRONCAL Y POTENCIAR ASÍ SU RENTABILIDAD.

Autor: RIZO VALERO VANESSA JULLIANA Y MUÑOZ ENCALADA MAYRA ELIZABETH

Esencia del resumen: Una vez obtenida la información fue procesada, analizada e interpretada, lo cual permitió detectar algunas debilidades, siendo las más notables: la mala administración de las cuentas por cobrar, el débil sistemas de comercialización, la inadecuada distribución de trabajo y responsabilidades y la ausencia de capacitación del gerente. Todo esto sirvió para verificar las hipótesis establecidas.

La propuesta estuvo dada por un Plan Estratégico que conduzca a la Microempresa Good Water al desarrollo, fortalecimiento, integridad y estabilidad empresarial.

Consideraciones: El presenta trabajo de investigación, se diferencia del anterior en la magnitud de la empresa de estudio, dado que el trabajo realizado en la Confitería Rosario es un pequeño negocio familiar.

Título: PLAN DE MEJORAS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LAS BODEGAS DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA

Autor: Ing. Adrián Alejandro Lahuasi Criollo.

Esencia del resumen: El proyecto propone el desarrollo de un Plan de Mejoras para la Gestión Administrativa y Financiera para las Bodegas del Instituto Geográfico Militar, el objetivo del trabajo de investigación es elaborar y entregar una herramienta de apoyo que permita el mejoramiento de los procesos tanto administrativos como financieros de cada una de las áreas de bodegas del Instituto Geográfico Militar.

Consideraciones: El trabajo relacionado se basa en los inventarios en bodegas del Instituto Geográfico Militar, con el fin de precautelar eficacia y eficiencia en sus procesos, sin embargo se diferencia del presente proyecto de estudio el cuál se centra en mejoras administrativas en forma general dentro del negocio familiar.

Título: ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA PRODUCCIÓN DE HUEVOS DE CODORNICES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO.

Autoras: Rosmery Del Milagro Acuña Linares & Ledy Izamar Cristanto Flores.

Esencia del resumen: surge como necesidad básica de un grupo de productores de huevo de codornices de la ciudad de Chiclayo, quienes han encontrado en la cotornicultura una oportunidad de negocio y generación de ingresos económicos para sus familias. Los productores de huevos de codornices de la ciudad de Chiclayo, necesitan abrirse a nuevos mercados donde sean valorados de mejor forma, ya que la competencia interna es rigurosa y desleal, por lo que los precios tienden a bajar generando pérdidas económicas.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Constitución República de Ecuador (2008)

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una vida”.

Este plan de desarrollo constituye la proyección estratégica del país para el periodo establecido; el mismo, se estructura en 3 ejes y cada eje contiene objetivos, políticas y metas.

A los fines del presente trabajo de investigación, se enfatizara en el modo en que se contribuye, se aporta o se articula con el objetivo 5 el cual pertenece al eje 2

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Dicho objetivo se vincula con el presente proyecto, en el impulso productivo que se lleva a cabo a través de la generación de ingresos para el sustento de una familia, de forma permanente durante más de 15 años, y donde se espera generar rentabilidad todos los meses y por ende el crecimiento de éste negocio familiar.

Código de Comercio, Ecuador, 2019

Art. 13.- Son deberes de los comerciantes/empresarios los siguientes: a) Llevar contabilidad; b) la correspondencia; c) Inscribirse en el RUC/RISE. d) Obtener los permisos; e) Conservar la información de sus actividades; f) No incurrir en conductas de competencia desleal g) O en prácticas sancionadas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:**

## **Gestión administrativa**

Para apoyar la toma de decisiones en la gestión empresarial, es necesario definir variables que identifiquen los aspectos que poseen más peso en el entorno empresarial y que afectan el entorno futuro y variables que identifiquen factores menos decisivos e irrelevantes para el funcionamiento de una empresa, de unidad de negocio o proyecto. Para tal fin se recomienda comenzar el análisis de los factores generales y terminar por los que son más específicos o característicos de la empresa. (Smarandache , 2019)

### **Variable dependiente:**

#### **Rentabilidad económica**

Los ratios de rentabilidad económica relacionan un resultado de la empresa (beneficio económico o antes de intereses e impuestos, resultando del ejercicio o después de intereses e impuestos) con una magnitud que lo provoca (ventas, activos, recursos propios) (Bahillo , 2019)

La rentabilidad económica mide el rendimiento que se obtiene de los activos utilizados en la producción, con independencia de quien financia la inversión. Es una muestra de la eficiencia de las inversiones de la empresa. (Asensio , 2019)

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Administración:** La administración en las organizaciones es un campo propicio para la creatividad y la inventiva. (Reza, 2019)

**Atención al cliente:** El servicio de atención al cliente está formado por un responsable y su equipo, esto es, técnicos y expertos en atención al cliente. Es una situación de comunicación interpersonal. Cuanto mejor sea

gestionada, mayores serán los niveles de eficiencia. Eficacia y calidad de la experiencia del cliente. (Cano, 2019)

**Economía:** La economía estudia, dentro del campo del comportamiento humano, cómo asignar correctamente los escasos recursos existentes para satisfacer las necesidades de los agentes. (Físico , 2019)

**Eficacia:** hace referencia a los objetivos de las normas, o mejor, a los objetivos políticos del grupo en el poder, plantea los mismos problemas que el caso de la efectividad. En efecto, la eficacia remite, de alguna manera, a las intenciones del legislador y a los problemas de la voluntad de poder. (Baca , 2000)

**Eficiencia:** Se refiere a la maximización del excedente económico, dado los recursos productivos y la tecnología existente en una sociedad. (Gutiérrez, 2006)

**Emprendimiento:** El emprendimiento puede desempeñar en la prestación de servicios de interés para la comunidad, tales como los servicios sanitarios, educativos o de bienestar. (Urbano, 2008)

**Estrategia:** En la actualidad se utiliza con una frecuencia altísima términos como los siguientes: comunicación, educación, lenguaje, método, calidad, gerencia, estrategia, competencia, etc. Ello puede ser un indicador de la gran importancia que revisten para el conocimiento o para la acción, sin excluir el eventual proceso de deterioro al que están expuestos. Es indudable que el concepto de estrategia es muy antiguo y esta inevitablemente relacionado con las concepciones acerca de la guerra. (Tobón, 2004)

**Finanzas:** Estudian la manera en que los recursos escasos se asignen a través del tiempo. Un principio básico establece que la función primordial del sistema es satisfacer las preferencias del consumo de la gente,

incluyendo todas las necesidades básicas de la vida, entre ellas la alimentación, el vestido y la vivienda. (Bodie, 2004)

**Gestión:** El concepto de gestión lleva asociada a la idea de acción para que los objetivos fijados se cumplan. (Pérez J. A., 2009)

**Manufactura:** En su sentido más amplio es el proceso de convertir la materia prima en productos elaborados. Es la columna vertebral de cualquier nación industrializada. Su importancia queda enfatizada por el hecho que, como una actividad económica, comprende aproximadamente 20 o 30 por ciento del valor de todos los bienes y servicios producidos. (Kalpakjian, 2002)

**Microempresa:** Es un importante campo de trabajo para académicos e instituciones organizativas a nivel internacional y nacional que tienen como propósito fomentar su desarrollo y competitividad. (Gálvez, 2018)

**Organización:** permite el principio de causa – efecto sea una realidad en el comportamiento diario de las personas. Los estilos de dirección son coherentes con este principio, el diseño de los puestos de trabajo lo permite, la estructura organizativa facilita el trabajo en equipo. (Pérez J. A., 2009)

**Servicios:** El valor de un servicio se define en el contexto de clientes y contratos, dentro de un ámbito al que normalmente se denomina entorno del negocio. (Commerce, 2010)

**Trueque:** Es un acuerdo en el que dos personas que intervienen se están intercambiando cosas que, de una manera más general, se pueden denominar bienes. Las primeras sociedades Vivian con una economía fundada en el trueque: las personas intercambiaban los bienes de los que tenían exceso para obtener otros. ( Ciferri, 2015)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Presentación de la empresa**

**Ubicación:** Se encuentra en la Ciudad de Daule, perteneciente a la Provincia del Guayas, en una parroquia urbana, específicamente en las calles Pedro Menéndez y Pompeyo García, ubicada frente a una escuela de educación básica (principal fuente de ingresos)

**Actividad:** Se dedica al comercio de golosinas, y todo tipo de alimentos propios del “lunch escolar”, adicional existen otros productos no perecibles que se comercializan fuera del horario escolar, como por ejemplo aquellos de uso en la higiene personal, bebidas no alcohólicas, entre otros.

#### **Misión:**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con una atención cordial y personalizada.

#### **Visión:**

Creer con rentabilidad y convertirse en una fuente de empleo para el desarrollo de nuestra Ciudad.

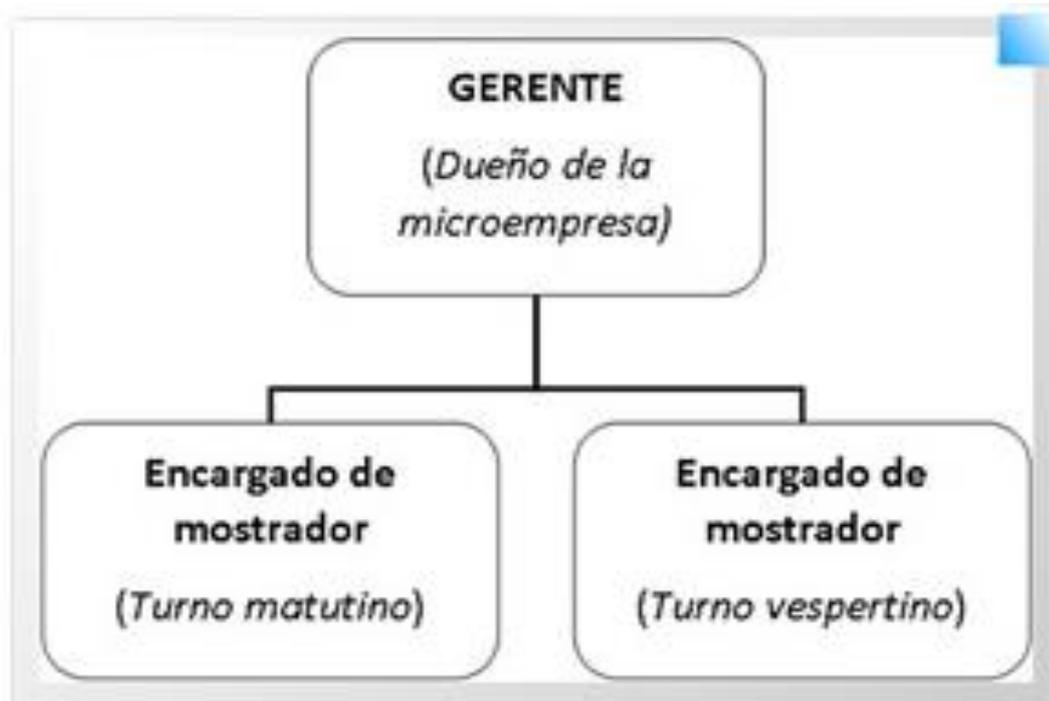
#### **Trabajadores:**

Dueña del negocio, esposo y dos hijos.

## Logotipo



## Organigrama



## **Diseño investigación**

La presente investigación se sustenta en un enfoque cuali - cuantitativo de la investigación es decir un enfoque mixto para valorar tanto desde ambos puntos el comportamiento de la gestión administrativa con predominio de los aspectos cualitativos.

Valbuena (2017) “Los métodos mixtos no proveen de soluciones perfectas, sin embargo, hasta hoy, son la mejor alternativa para indagar científicamente cualquier problema de investigación. Conjunten información cuantitativa y cualitativa, y la convierten en conocimiento sustantivo y profundo” (pág. 328). Se combinan ambos métodos, por cuanto, permiten al investigador profundizar en el análisis de las entrevistas y encuestas que se realizan a los objetos estudiados.

## **Tipos de investigación**

### **Investigación exploratoria**

Los diseños de investigación exploratoria se corresponden habitualmente con las primeras fases de una exploración. Su importancia radica en que los individuos son analizados, porque cada uno de ellos es susceptible de aportar una idea interesante al proyecto que posteriormente se contrastará en la fase concluyente. Las técnicas empleadas son cualitativas y se clasifican en dos grupos: directas (el investigado conoce el objeto de la investigación) e indirectas (se le presentan al investigado estímulos ambiguos permitiendo esto que no conozca el objeto investigado). (García , 2005)

### **Investigación descriptiva**

Es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Se usa un diseño descriptivo para hacer una investigación, cuando el objetivo consiste en describir las características de ciertos grupos, calcular la proporción de gente en una población científica. (Naghi, 2005)

### **Investigación explicativa**

Mediante este tipo de investigación se establecen las causas o los orígenes del fenómeno físico o social objeto del estudio. Si el estudio exploratorio intenta definir el campo del conocimiento y el descriptivo se estructura de tal manera que responde preguntas de mucho más contenido, el explicativo revela las causas de la expresión indagada; esto da al conocimiento actual un nuevo enfoque. El objetivo es conocer porqué suceden ciertos hechos, por medio de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos, de las condiciones en que ella se produce. (Alfonso , 2004)

### **Población**

Universo o población son palabras utilizadas técnicamente para referirse al conjunto total de elementos que constituyen un área de interés analítico. Lo que constituye la población total está delimitado, pues, por problemáticas de tipo teórico: si la referencia es a individuos humanos, el universo o población estará constituido por la población total de la humanidad; o por la población total de un país, o de un área determinada. (Padua , 2018)

En este trabajo de investigación el universo está conformado por el lugar donde se ejecutará la misma, es decir, Confitería Rosario, ubicado en el cantón Daule, provincia del Guayas.

**Tabla 2 Población**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Dueña	1
Esposo	1
Hijos	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

## **Muestra**

La muestra hace referencia al grupo de sujetos que van a ser observados (y por lo tanto, investigados). Se tiene que indicar el número exacto, el sexo, la edad y las características evolutivas de dicho grupo. También conviene indicar si en la muestra hay algún alumno o alumna con características que puedan ser significativas (con algún trastorno sensorial, motor o cognitivo) (Salamanca , 2018)

## **Métodos de investigación**

En este proyecto se va a utilizar la el método inductivo y deductivo, en la presente investigación al estudiar la forma particularizada de cada variable y su comportamiento o incidencia en el problema para luego establecer un punto de vista particular sobre cada variable o aspecto estudiado.

### **Método deductivo**

Este método parte de los general para ir a lo particular, es decir, se comienza trabajando conocimientos, habilidades o actitudes generales para, por último, trabajar los contenidos de forma concreta. En este método se presenta principios, definiciones o afirmaciones generales para ir desarrollando ejemplos o principios concretos y particulares. (Ladrón , 2019)

### **Método inductivo**

Este método se desarrolla en sentido opuesto al anterior, en él se parte de casos particulares para luego trabajar sobre los principios generales que lo rigen. Se trata de un método activo que fomenta la participación y se basa en la experiencia para el desarrollo de los contenidos. (Ladrón , 2019).

El método matemático también se aplica en el momento en que se dio procesamientos estadísticos a los datos recopilados de los informantes calificados, dando una base sólida y objetiva en la toma de decisiones.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Las técnicas de investigación son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo. Puede definirse también como un conjunto de normas que regulan el proceso de investigación, en cada etapa, desde el principio hasta el fin; desde el descubrimiento del problema hasta la verificación e incorporación de las hipótesis, dentro de las teorías vigentes. (Ñaupás, 2018)

Los instrumentos de investigación son las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado. Asumen diferentes formas de acuerdo con las técnicas que le sirve de base. (Ñaupás, 2018)

**Tabla 3 Técnicas e instrumentos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
• Observación	• Guía
• Entrevista	• Formulario
• Encuesta	• Cuestionario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

La observación: Es la técnica de evaluación más utilizada en la etapa de investigación, se puede obtener información muy útil sobre la problemática planteada en el tema de estudio. (Sánchez V. , 2019)

La entrevista: es una técnica de recogida de información que consiste en un dialogo entre entrevistado y entrevistador, basado en un guion de preguntas previamente establecido que permite recoger la información necesaria. (Megías , 2019)

La encuesta: es una técnica de recogida de información que utiliza como instrumento un cuestionario. Este permite obtener gran cantidad de información por medio de preguntas sobre un tema o dimensión. (Megías , 2019)

### **Procedimiento de la investigación**

Para recabar toda la información pertinente y poder desarrollar el proyecto, la investigación se realizó mediante la aplicación de instrumentos y técnicas dirigida a su población, la misma se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Se seleccionan las técnicas e instrumentos a seguir
- Se realizarán los instrumentos de investigación enfocados a la información que se requiere
- Se aplicarán estas técnicas e instrumentos a su población y el entorno.
- Se organizará la información a fin de exponer los resultados obtenidos a través de datos porcentuales y gráficos

**CAPITULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**Entrevista a la Gerente Propietaria de la Confitería Rosario**

**1.- ¿Su empresa tiene algún modelo de gestión administrativa?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2.- ¿La confitería Rosario cuenta con un organigrama estructural que dirige las funciones de los colaboradores?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**3.- ¿La confitería tiene un registro de los documentos administrativos y financieros?**

.....  
.....  
.....

.....  
.....

**4.- En la confitería se aplican procesos administrativos.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5.- ¿Cómo ha logrado mantenerse en el mercado hasta la actualidad?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**6.- Estaría de acuerdo en realizar un plan de mejora que aumente la rentabilidad económica de la confitería Rosario.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Aplicación de las encuestas a los clientes

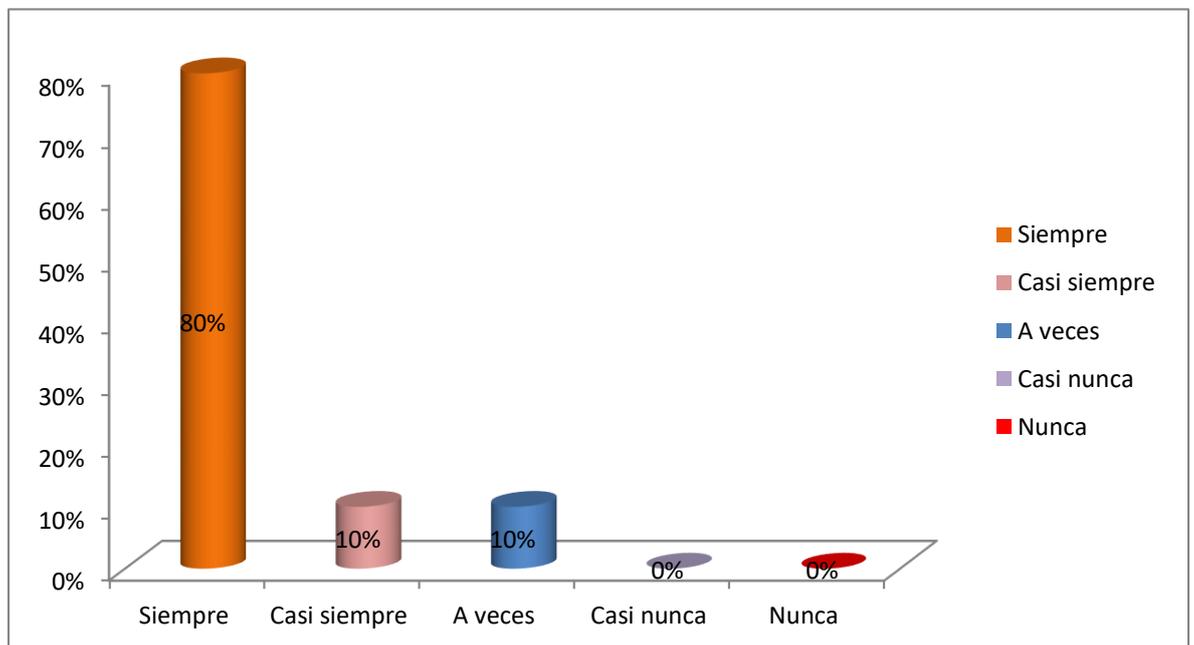
Tabla 4 Consume Productos de Confitería Rosario

1.- Consume usted los productos que vende Confitería Rosario.		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	40	80%
Casi siempre	5	10%
A veces	5	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	50	100%

**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

Gráfico 1 Consume Productos de Confitería Rosario



**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

### Análisis

Del total de personas encuestadas el 80% indican que siempre consumen los productos que venden en la Confitería Rosario, el 10% expresan que casi siempre y el 10% restante manifiestan que a veces.

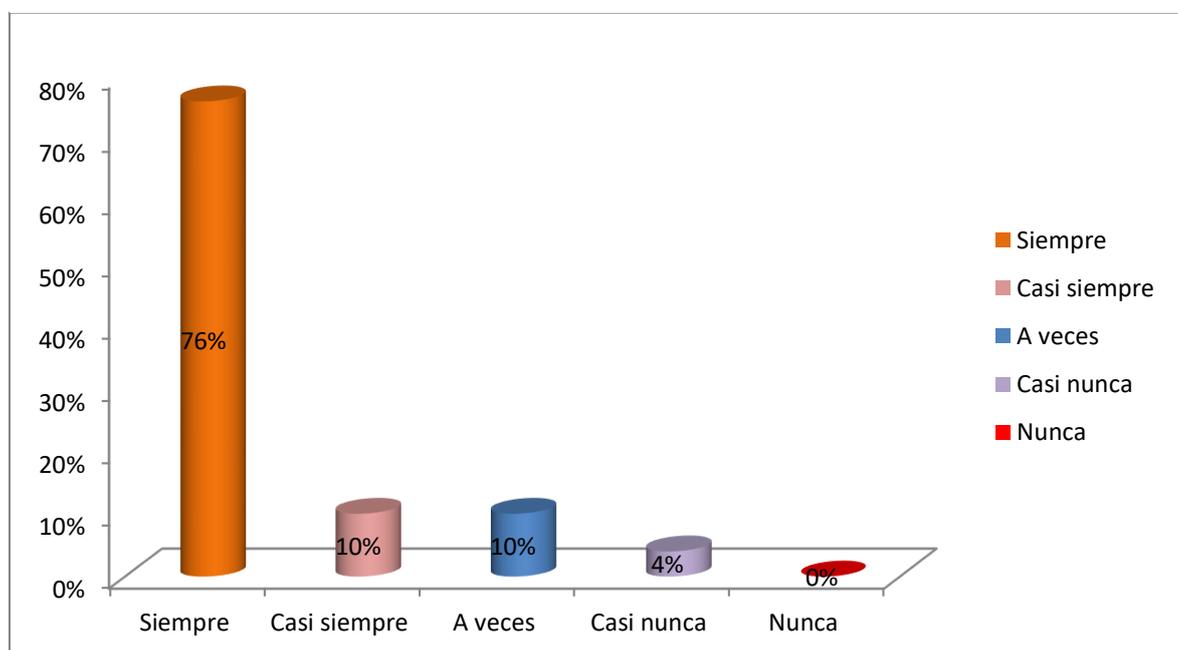
**Tabla 5 Producto de Confitería Rosario**

<b>2.- ¿Con qué frecuencia consume el producto de confitería Rosario?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	38	76%
Casi siempre	5	10%
A veces	5	10%
Casi nunca	2	4%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

**Gráfico 2 Producto de Confitería Rosario**



**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

### **Análisis**

De la encuesta realizada el 76% opinaron que siempre consume el producto de confitería Rosario, el 10% comentaron que casi siempre, el 10% expresaron que a veces y el 4% indicaron que casi nunca.

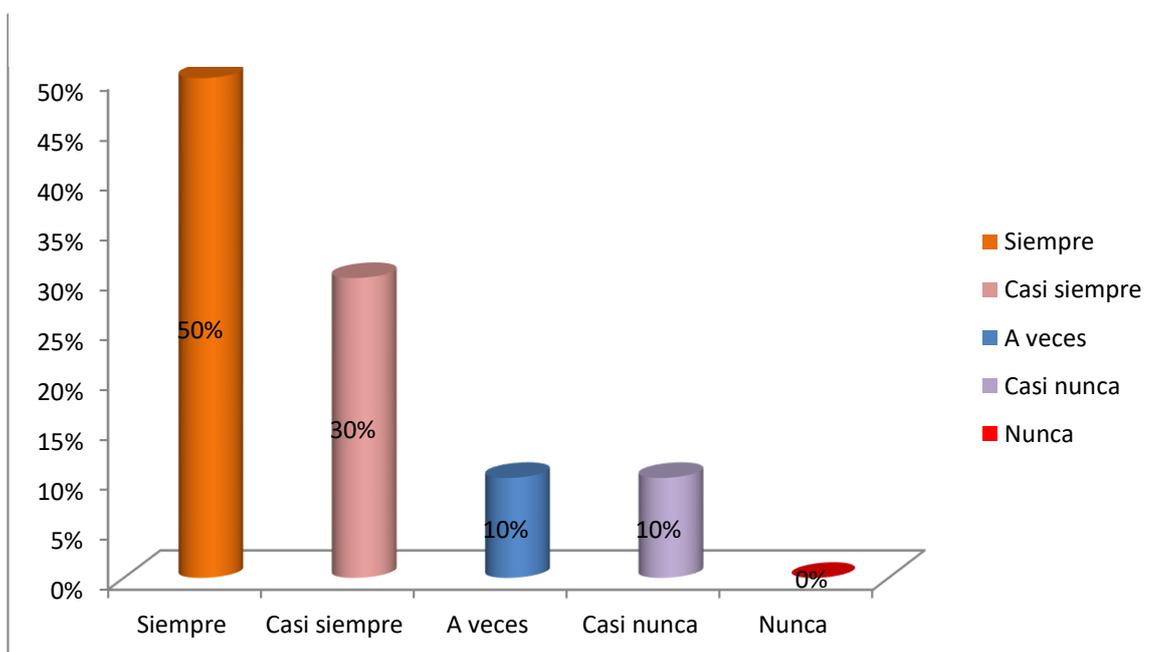
**Tabla 6 Atención que Brinda la Confitería Rosario**

<b>3.- ¿Está usted conforme con la atención que brinda la confitería Rosario?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	25	50%
Casi siempre	15	30%
A veces	5	10%
Casi nunca	5	10%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

**Gráfico 3 Atención que Brinda la Confitería Rosario**



**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

### **Análisis**

Los clientes encuestados el 50% opinaron que si están conforme con la atención que brinda la confitería Rosario, el 30% indicaron que casi siempre, el 10% a veces y el 10% casi nunca.

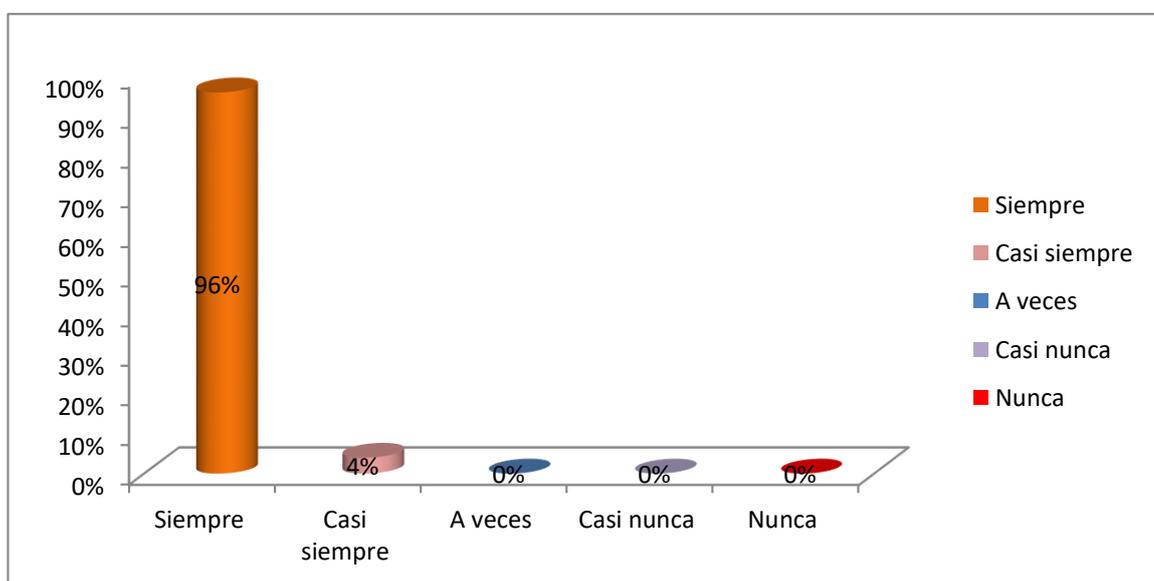
Tabla 7 Recomienda a otras Personas

4.- ¿Ha recomendado a otras personas para que consuman en la confitería Rosario?		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	48	96%
Casi siempre	2	4%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

Gráfico 4 Recomienda a otras Personas



Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

### Análisis

De todas las personas encuestadas el 96% indican que siempre han recomendado a otras personas para que consuman en la confitería Rosario y el 4% casi siempre.

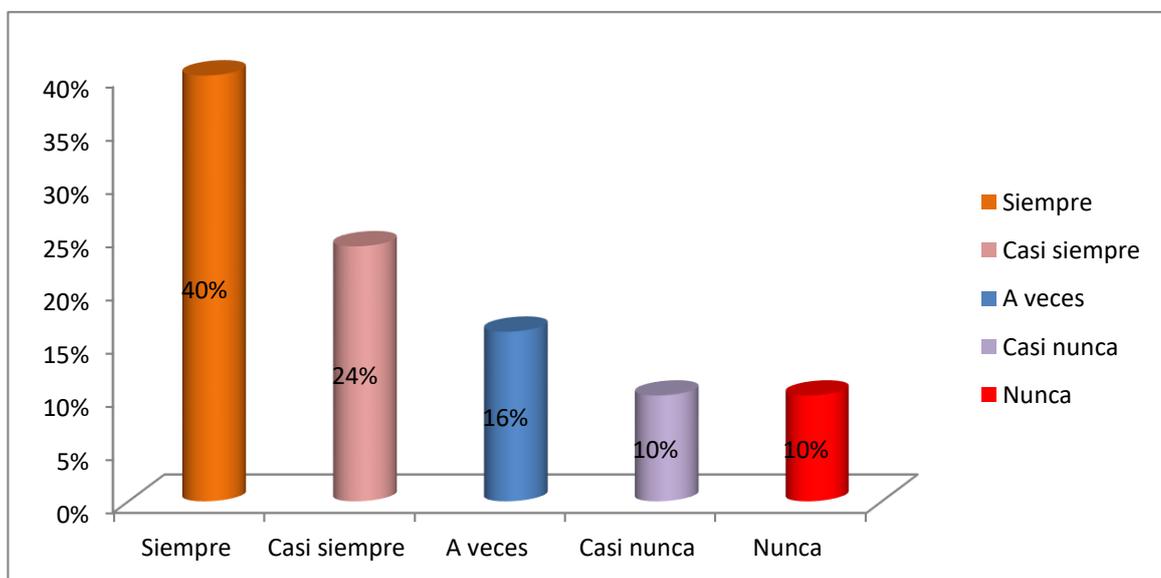
**Tabla 8 Promociones para Incrementar su Consumo**

<b>5.- ¿Le gustaría que en la confitería Rosario se hagan promociones para incrementar su consumo?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	20	40%
Casi siempre	12	24%
A veces	8	16%
Casi nunca	5	10%
Nunca	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

**Gráfico 5 Promociones para Incrementar su Consumo**



**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

### **Análisis**

De la encuesta realizada a los clientes el 40% indica que siempre les gustaría que en la confitería Rosario se hagan promociones para incrementar su consumo, el 24% casi siempre, el 16% a veces, el 10% casi nunca y el 10% nunca.

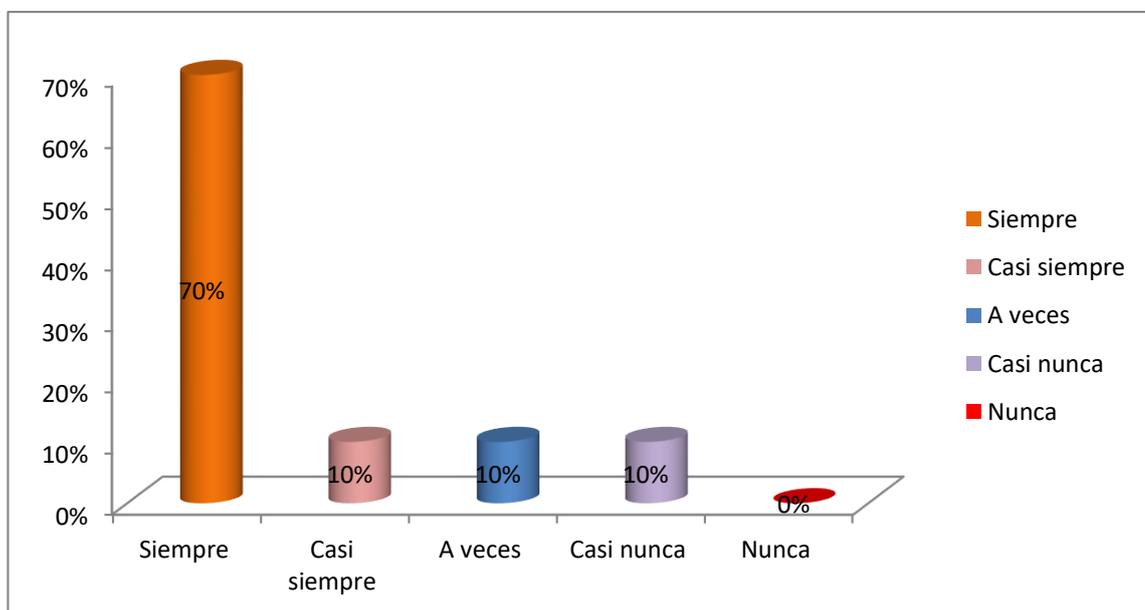
Tabla 9 Aplicar Estrategias de Publicidad

6.- ¿Cree usted que sería necesario aplicar estrategias de publicidad para incrementar las ventas?		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	35	70%
Casi siempre	5	10%
A veces	5	10%
Casi nunca	5	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

Gráfico 6 Aplicar Estrategias de Publicidad



### Análisis

En la encuesta realizada a los clientes de la confitería Rosario el 70% expresaron que siempre sería necesario aplicar estrategias de publicidad para incrementar las ventas, el 10% casi siempre, el 10% a veces y el 10% nunca.

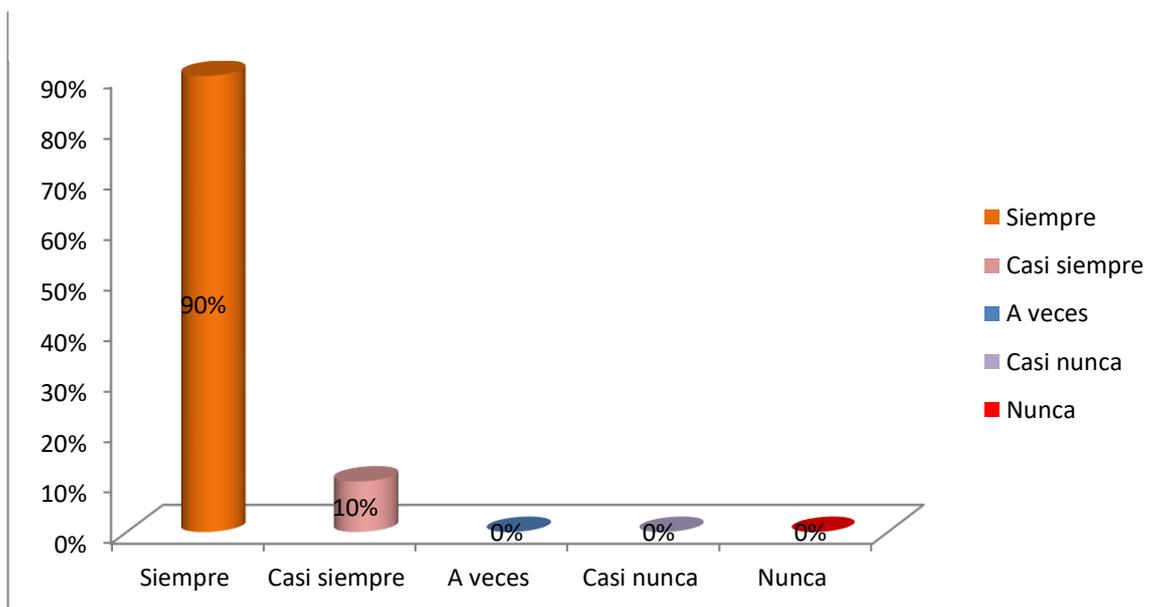
**Tabla 10 Precios de la Confitería son Competitivos en el Mercado**

<b>7.- ¿Considera usted que los precios de la confitería Rosario son competitivos en el mercado?</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	45	90%
Casi siempre	5	10%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

**Gráfico 7 Precios de la Confitería son Competitivos en el Mercado**



**Fuente:** Clientes de Confitería Rosario

**Elaborado por:** Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

## **Análisis**

Del total de encuestados el 90% indicaron siempre que los precios de la confitería Rosario son competitivos en el mercado, el 10% que casi siempre.

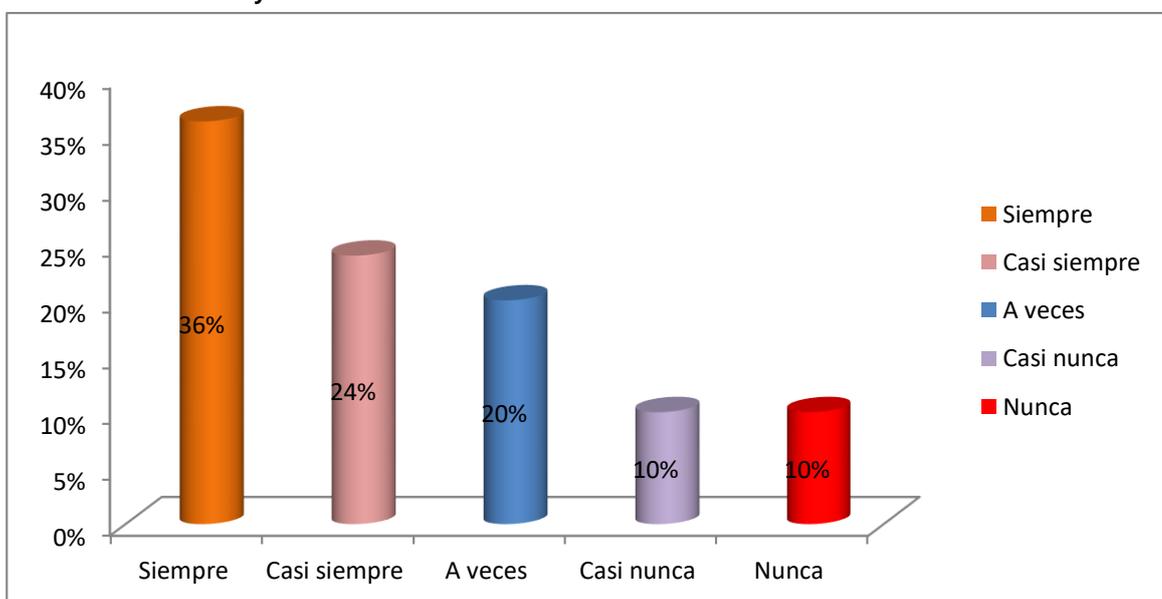
Tabla 11 Productos y Servicios Aumentan en las Ventas

8.- ¿Cree usted que los productos y servicios que la confitería Rosario oferta al mercado aumentan el volumen en las ventas?		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	36%
Casi siempre	12	24%
A veces	10	20%
Casi nunca	5	10%
Nunca	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

Gráfico 8 Productos y Servicios Aumentan en las Ventas



Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

### Análisis

Los clientes encuestados el 36% opinan siempre que los productos y servicios que la confitería Rosario oferta al mercado aumentan el volumen en las ventas, el 24% casi siempre, el 10% a veces, el 10% casi nunca y el 10% nunca.

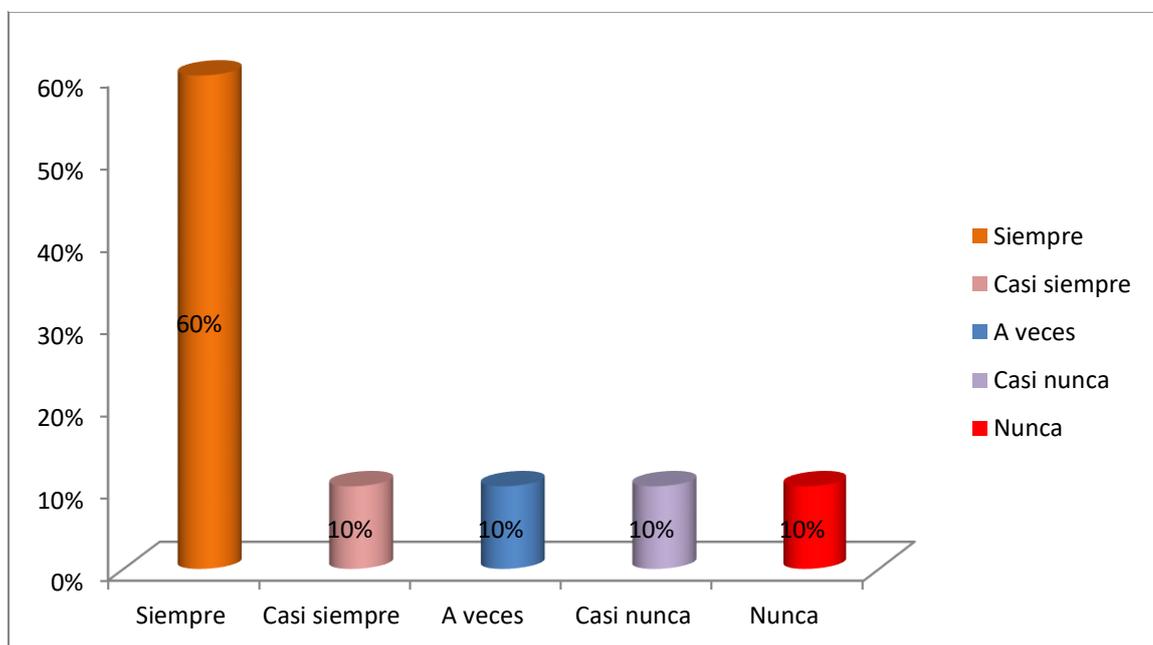
Tabla 12 Estabilidad Laboral y Emocional

9.- ¿Considera usted que la estabilidad laboral y emocional dentro de la confitería Rosario fomenta la productividad en su funciones?		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	30	60%
Casi siempre	5	10%
A veces	5	10%
Casi nunca	5	10%
Nunca	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

Gráfico 9 Estabilidad Laboral y Emocional



Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

### Análisis

Del total de personas encuestadas el 60% indican que siempre la estabilidad laboral y emocional dentro de la confitería Rosario fomenta la productividad en sus funciones, 10% casi siempre, 10% a veces, el 10% casi nunca y el 10% nunca.

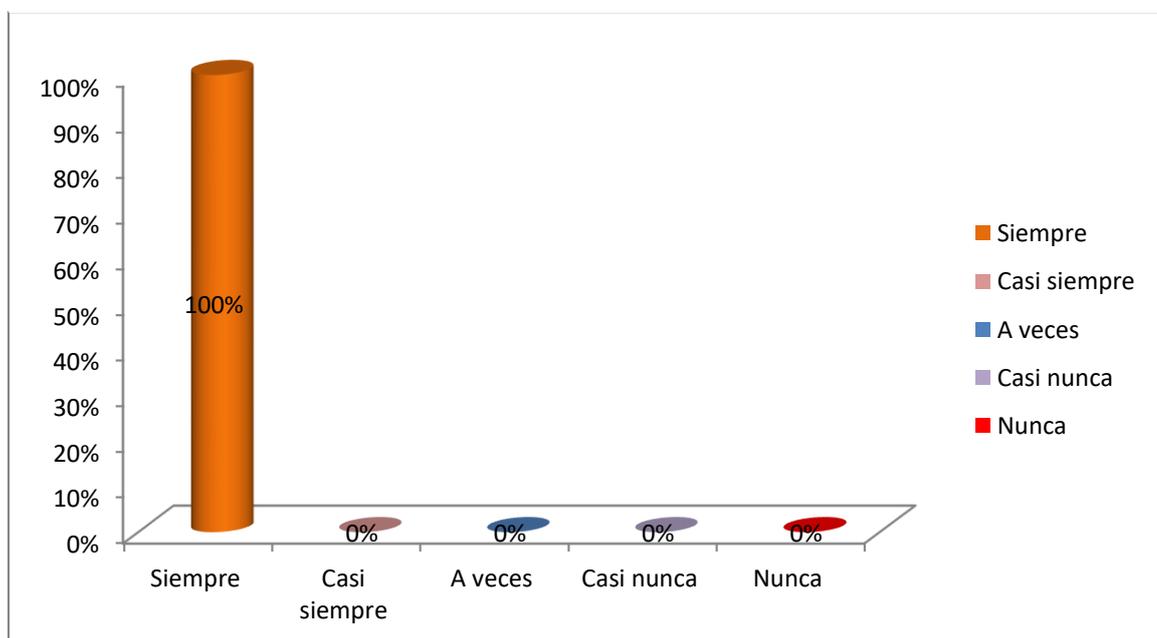
Tabla 13 Plan de Mejora Aumentaría la Rentabilidad

10.- ¿Cree usted que diseñar un plan de mejora aumentaría la rentabilidad de la confitería Rosario?		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	50	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

Gráfico 10 Plan de Mejora Aumentaría la Rentabilidad



Fuente: Clientes de Confitería Rosario

Elaborado por: Barzola Espinoza Mónica Elizabeth

## Análisis

Todos los encuestados el 100% indican que siempre diseñar un plan de mejora aumentaría la rentabilidad de la confitería Rosario.

## **PLAN DE MEJORAS**

### **Título:**

Plan de mejoramiento en la gestión administrativa de la confitería Rosario.

### **Justificación**

En base a las técnicas e instrumentos de recolección de información, una vez aplicada la entrevista a la Gerente Propietaria y demás colaboradores, así como también una encuesta formulada a los clientes que consumen productos de la confitería Rosario, se diseñó un plan de mejoramiento con la finalidad de dar sentido a la gestión administrativa que aumente la rentabilidad económica del negocio.

Los propietarios de la confitería asumieron el compromiso para poner en práctica el plan de acción propuesto por la autora de este trabajo de investigación, quien dará cumplimiento y seguimiento a las actividades que se efectúen con el objetivo de mejorar las finanzas de la confitería Rosario.

### **Objetivo general**

Diseñar un plan de mejoramiento en la gestión administrativa de la confitería Rosario con la finalidad de aumentar la rentabilidad del negocio.

### **Objetivos específicos**

- Desarrollar un plan de mejora en la gestión administrativa de la confitería Rosario.
- Contribuir al desarrollo de la rentabilidad económica de la confitería Rosario.
- Evaluar el cumplimiento del plan de mejora.

## **Desarrollo de la propuesta**

Lograr el éxito por medio de emprendimiento es lo que todo microempresario anhela, para conseguir sus propósitos debe básicamente iniciar por observar, analizar, desarrollar y potenciar las capacidades que tiene la competencia, de tal manera que mediante la aplicación de un diagnóstico es necesario profundizar en un análisis de los factores tanto internos como externos en el que se desenvuelve el negocio o microempresa. Pero, sin embargo, es indispensable que este negocio se desarrolle mediante un abanico de ideas, que aporte significativamente mediante la apertura de un proyecto de emprendimiento.

Existe una gran cantidad de negocios que fracasan no por la falta de un buen producto, sino por falta de una buena estrategia de marketing. Precisamente el marketing es esa herramienta que tienen las empresas, negocios y emprendedores para comunicar su propuesta de valor y lograr que su segmento de clientes tome la decisión de comprarles. Contar con estrategias de marketing efectivas es tan importante como contar con un buen producto o servicio, que también esta disciplina ayuda a diseñar y definir. (Schnarch , 2016)

El desarrollo y la prosperidad de todas las economías, tanto las de rápido crecimiento como las maduras, aun dependen mucho de la actividad emprendedora. Los emprendedores son un elemento vital del crecimiento económico, ya que son una fuente de ingreso y de empleo para ellos mismos, crean trabajo para otros, producen productos o servicios innovadores e impulsan más actividades de ejecución y planeación en la cadena de valor. Aunque la actividad emprendedora alrededor del mundo aun es impulsada por la necesidad, el emprendimiento de alto impacto que en su momento estaba limitado a los mercados maduros, ahora es un motor esencial de la expansión económica en los mercados de rápido crecimiento. En algunos casos, estos emprendedores de alto impacto están

creando empresas innovadoras y escalables que aprovechan las necesidades locales y surgen como ejemplos a seguir para los nuevos emprendedores. (Sainz, 2018)

### Plan inicial de acción

Tabla 14 Plan de Acción

<b>SITUACIÓN INICIAL</b>	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>OBJETO DE LOGRO</b>
<b>ÁREA DE COSTO</b>		
El Gerente propietario no ha establecido el salario que debe retribuir.	Establecer salarios para los colaboradores.	El Gerente propietario conoce salario de los colaboradores.
El Gerente propietario sabe empíricamente los costos del producto, pero desconoce margen de contribución.	Realizar costos de los productos y calcular porcentajes de margen de contribución.	El Gerente propietario conoce los costos del producto, y del margen de contribución.
<b>ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA</b>		
No existen estados financieros.	Elaborar estados financieros.	Se elaboran estados financieros para que el propietario conozca las pérdidas o ganancias.
No se hacen inventarios	Elaborar inventarios	Hacer inventario por mes.
No se hacen prácticas de cuentas.	Hacer movimientos en las cuentas.	Registrar en libro contable.
<b>ÁREA DE MERCADEO</b>		

No existe lista de clientes	Elaborar listado de clientes	Se realizó listado de clientes.
No se hace publicidad para promocionar productos.	Cotizar canales de comunicación.	Se diseñó campaña de publicidad.
No hay lista de clientes potenciales.	Identificar clientes potenciales.	Se identificaron clientes potenciales.
<b>ÁREA ADMINISTRATIVA Y LEGAL</b>		
No existe un diagnóstico situacional (DOFA)	Elaborar el diagnóstico situacional (DOFA)	Se construyó la matriz DOFA.

### **Establecer salarios para los colaboradores**

Los salarios se pueden administrar en una economía inflacionaria teniendo en cuenta algunos criterios que amortizan sus efectos, frustración y amenaza de pérdida de posición en los mercados laborales, los cuales se enumeran así:

- Establecer la relación exacta entre la inflación y la remuneración, como referencia o punto de partida para mirar cómo es la situación antes y cómo será después de que la misma varié.
- Establecer los métodos compensatorios que amortigüen los efectos de la inflación transitoriamente, mientras se puede producir el aumento salarial.
- Crear una conciencia de administración y fuerza laboral que equilibre apropiadamente la influencia de la inflación, a través de programas de pago por desempeño, resultados de ejecución, etc.
- Difundir entre los trabajadores y directivos la verdadera realidad económica de la empresa. (Cuartas, 2014)

## **Realizar costos de los productos y calcular porcentajes de margen de contribución.**

Entre los propósitos que se persigue al implantar un sistema de costeo en un ente económico está el de determinar de una manera razonable los costos incurridos en la fabricación de los productos o bienes para la venta, en la prestación de servicios a terceros o en el desarrollo de actividades internas y propias, de tal forma que estos costos sirvan de herramienta administrativa a los gerentes en el mejoramiento de la organización y en una oportuna toma de decisiones (Aguirre, 2004)

El sistema de costeo se puede manejar en forma manual o mediante un procedimiento sistematizado, cumpliendo con unos requisitos de información básicos para las diferentes áreas de la entidad de acuerdo a los requerimientos de las mismas, y cuyas actividades se pueden centralizar en una sola dependencia o hacer parte activa de cada una de las áreas responsables de proveer los datos necesarios para cumplir con los objetivos del sistema (Aguirre, 2004)

## **Estados financieros**

Es un documento contable que refleja la situación monetaria de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada, y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, pasivo y capital contable. Se formula de acuerdo con un formato y un criterio estándar para que la información básica de la empresa pueda obtenerse uniformemente, llamados principios de contabilidad generalmente aceptados. (Vidales , 2003)

Tabla 15 Plan de Inversión

<b>PLAN DE INVERSIÓN</b>			
<b>Cliente:</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>INVERSIÓN PROYECTO</b>	<b>APORTE CREDITO</b>	<b>APORTE CLIENTE</b>
<b>(A) ACTIVOS FIJOS TANGIBLES</b>			
Terreno local			
Construcción y adecuaciones			
Muebles y Enseres			
Maquinarias			
<b>Total activo Fijo Tangible</b>			
<b>(B)ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES</b>			
Registro sanitario			
<b>Total activo Fijo Intangible</b>			
<b>(C) CAPITAL DE TRABAJO</b>			
Operativo (materia prima, mano de obra)			
De Administración, Venta			
<b>Total capital de trabajo</b>			
<b>TOTAL (A) + (B) + (C)</b>			
<b>PORCENTAJE</b>			

### Perfil del consumidor

Se puede definir el comportamiento del consumidor como el conjunto de actividades que lleva a cabo una persona o una organización desde que se desencadena una necesidad hasta el momento en que efectúa la compra y usa posteriormente el producto. (Cabrerizo, 2014)

- **Perfil Demográfico:** Se refiere a las características física (edad, sexo), sociales (estado civil, clase social) o económicas (ingresos, educación, empleo)
- **Perfil Psicográfico:** Se refiere a las tendencias perdurables de reacción del cliente.
- **Perfil Conductual:** Describe el comportamiento, hábitos de consumo.
- **Perfil estilo de vida:** se refiere a las actividades e intereses de los clientes.

### **Estrategia de marketing**

Hay aspectos del contexto estratégico de un negocio donde una perspectiva de marketing ofrece una distinta sino dominante visión. Estos son: la elección de los negocios y con ello de las actividades que se van a realizar en el seno de la organización, el análisis del comportamiento competitivo y el proceso de recolocación de recursos en ese negocio. En un entorno competitivo y sometido a cambios permanentes, la razón que ha de guiar la primera elección deber ser el reconocimiento y valores de los grupos de consumidores a los que la empresa desea llegar. (Munuera , 2007)

### **Diagnóstico Situacional (DOFA)**

<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>
--------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La confitería Rosario no cuenta con un buen enfoque estratégico.</li> <li>• Existe insuficiencia en la gestión administrativa.</li> <li>• No existe un eficiente control del manejo financiero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El objetivo primordial es expandirse a mercado provincial y nacional.</li> <li>• Confitería Rosario se encuentra en buena posición competitiva.</li> <li>• Participación en eventos de mercado</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Amenaza</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confitería Rosario es una empresa conformada por personas emprendedoras.</li> <li>• Excelente servicio al cliente</li> <li>• Producto de excelente calidad y precio justo que agrada y deleita al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una gran competencia en los alrededores.</li> <li>• Bajo potencial de crecimiento.</li> <li>• Eventos sobrenaturales</li> </ul>

## **Conclusiones**

Después de realizar el plan de mejoras en la gestión administrativa de la confitería Rosario, se concluye que el negocio cuenta con la aceptación de la ciudadanía del cantón Daule, provincia del Guayas, porque además es el primer negocio de confiterías que cuenta con un local en el cual los clientes pueden sentarse a deleitar en el mencionado local, gozando de tranquilidad y bienestar.

El propósito principal de este proyecto es la ejecución del mismo, generar pautas que guíen el camino a seguir evaluando la mayor cantidad de factores posibles, aun así no es un plan de ejecución estricto, gracias a una retroalimentación, a una evaluación y reevaluación permanente de este plan, generaran decisiones asertivas ante esos posibles cambios.

## **Recomendaciones**

Es necesario mantener estándares muy altos en cuanto a la calidad, higiene y seguridad de los insumos y el producto terminado, tener personal especializado y capacitado en todas las áreas para poder brindar siempre un buen servicio, innovar constantemente el servicio que ofrece local de Confeitería Rosario y, sobretodo, procurar por todos los medios satisfacer las necesidades variantes de los consumidores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuña , R. (2016). *“ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL* . Perú.
- Aguirre, J. G. (2004). *Sistema de costeo: La asignación del costo total a productos y servicios*. Bogotá - Colombia .
- Alcerreca, C. (2000). *Administración: un enfoque interdisciplinario*. México : Pearson .
- Alfonso , J. (2004). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud*. Colombia : Educc.
- Alonso , E. (2006). *Teoría de las Organizaciones*. México : Umbral Editorial, S.A. .
- Álvarez , M. P. (2010). *Administración por calidad*. Colombia : Alfaomega .
- Alvarez, M. (2009). *Dirigir es organizar*. Bilbao .
- Asensio , E. (2019). *Empresa e iniciativa emprendedora 4.ª edición*. Madrid : Paraninfo.
- Baca , L. (2000). *Léxico de la política*. México : ISBN.
- Bahillo , M. (2019). *Gestión Financiera 2.ª edición*. Madrid : Paraninfo.
- Barreiro , J. M. (2003). *Gestión Científica Empresarial.: Temas de Investigación Actuales*. Coruña : NETBIBLO, S.L.
- Batista , N. (2018). *GESTIÓN EMPRESARIAL Y POSMODERNIDAD*. Infinite Study.
- Benito , E. (2007). *El arte de la gestión de Confucio*. Madrid : LID Editorial Empresarial, S.L. .
- Bodie, Z. (2004). *Finanzas*. Pearson Educación.
- Cabrerizo, M. (2014). *El comportamiento de compra del consumidor (Procesos de venta)*. Editex .
- Cano, I. S. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Editex .
- Ciferri, D. (2015). *Pequeña historia de la economía: Desde el trueque hasta la prima de riesgo*. Siruela.

- Commerce, O. o. (2010). *Transición del servicio*. The Stationery Office.
- Cuartas, F. (2014). *Salarios: Aspectos a considerar en su administración y manejo*. Bogotá - Colombia : Ediciones de la U.
- Faga, H. A. (2006). *Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*. Buenos Aires : Granica .
- Físico , M. (2019). *Economía 1º Bachillerato*. Editex.
- Gálvez, E. J. (2018). *Realidades, perspectivas y desafíos de las microempresas en Colombia: análisis estratégico para su desarrollo*. Colombia : U. Externado de Colombia.
- García , G. (2005). *Investigación comercial*. Madrid : ESIC.
- George, C. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. México : Pearson .
- German , C. (2005). *Principales Escuelas Del Pensamiento Administrativo*. Costa Rica : EUNED .
- Gitman, L. (2005). *Fundamentos de inversiones*. Madrid : Grafilés, S.L. .
- Gutiérrez, P. (2006). *Curso de Hacienda Pública*. Salamanca .
- Hamel, G. (2008). *Futuro de la administración/ The Future of Administration*. Bogotá - Colombia : Norma, S.A. .
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México : Pearson.
- Hurtado , D. (2008). *Principio de Administración*. Medellín - Colombia : ITM.
- Jiménez, W. (2003). *Evolución del pensamiento administrativo en la educación*. San José de Costa Rica : UNED.
- Kalpakjian, S. (2002). *Manufactura, ingeniería y tecnología*. México : Pearson Educación .
- Kiyosaki, R. (2012). *Guía para invertir*. México : Penguin Random House Grupo Editorial.
- Ladrón , M. Á. (2019). *Impartición de acciones formativas para el empleo. UF1645*. Logroño : TUTOR FORMACIÓN .
- LAE , C. (18 de Abril de 2013). *Estrategia de mercadotecnia e ideas para tu negocio*. Obtenido de <https://kamirosdm.wordpress.com/tag/unidad-temporal/>

- López , F. (2008). *Inversiones alternativas: Otras formas de gestionar la rentabilidad*. Madrid : RGM.
- Marroquin, L. (2015). *Unidad gerarquica* . Zacapa.
- Matos , A. (2016). *Valor instrumental (administración): características*.  
Obtenido de <https://www.lifeder.com/valor-instrumental-administracion/>
- Medina , A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo : INTEC.
- Megías , A. (2019). *El juego infantil y su metodología* . Editex.
- Munuera , J. (2007). *Estrategias de marketing. Un enfoque basado en el proceso de dirección*. Madrid : ESIC.
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México : Limusa .
- Nevado, D. (2007). *Cómo gestionar el binomio rentabilidad-productividad: Función económico*. Madrid : RGM .
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá - Colombia : Ediciones de la U.
- Padua , J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México : Fondo de Cultura Económica .
- Pérez , J. (2013). *Control de gestión empresarial*. Madrid : ESIC.
- Pérez, J. A. (2009). *Gestión Por Procesos. 3 Edición*. Madrid : ESIC.
- Pintado , M. T. (2013). *Imagen corporativa : influencia en la gestión empresarial*. Madrid : ESIC.
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración*. Bogotá - Colombia : ECOE.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas: teoría y práctica*. México : LIMUSA, S.A. .
- Reza, C. (2019). *El gerente efectivo. Los fundamentos de la Administración, el trabajo en equipo y el liderazgo* . México : UNAM.
- Ribes , M. D. (2006). *Ats Grupo B Administración Especial de la Generalitat*. Sevilla : Mad, S.L. .

- Robbins, S. (2002). *Fundamentos de Administracion: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. México : Pearson .
- Sainz, J. (2018). *Crear una empresa en la práctica*. Madrid: ISBN.
- Salamanca , L. (2018). *Desarrollo cognitivo y motor (2018)*. Editex .
- Sánchez, J. (2001). *La administración pública como ciencia: su objeto y su estudio*. México : Plaza y Valdés, S.A. .
- Sánchez, V. (2019). *Expresión y comunicación*. Editex .
- Schnarch , A. (2016). *El marketing como estrategia de emprendimiento*. Bogotá - Colombia : Ediciones de la U.
- Smarandache , F. (2019). *Neutrosophic Computing and Machine Learning , Vol. 5*. Estados Unidos: ISSN.
- Tobón, R. (2004). *Estrategias comunicativas en la educación: hacia un modelo semiótico-pedagógico*. Medellin - Colombia : Universidad de Antioquia.
- Torrado , J. (2016). *La modernización administrativa: el marco jurídico de la Gestión Pública*. Madrid : SANZ Y TORRES, S.L. .
- Urbano, D. (2008). *Invitación al emprendimiento: Una aproximación a la creación de empresas*. Barcelona : UOC.
- Urcola, J. L. (2003). *Dirigir Personas: Fondo y Formas*. Madrid : ANORMI, S.L. .
- Uribe , C. (2013). *La interdisciplinariedad en la universidad contemporánea: Reflexiones y estudios de caso*. Bogotá - Colombia : ISBN.
- Valbuena , R. (2017). *CIENCIA PURA: LA LÓGICA DE PROCEDIMIENTOS Y RAZONAMIENTOS CIENTÍFICOS*.
- Ventura, B. E. (2012). *OPERACIONES ADMINISTRATIVAS RECURSOS HUMANOS GM*. Madrid : Paraninfo, S.A. .
- Vidales , L. (2003). *Glosario de términos financieros: términos financieros, contables* . Baja California : Plaza y Vidal, S.A. .

**ANEXOS**

# **CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA**

**Guayaquil, 20 de septiembre 2019**

## **CARTA DE ACEPTACIÓN**

**Ing. Christian Solórzano Vargas**

**COORDINADOR - UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN  
COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS (UAECAC).**

Por este escrito me permito informarle que la Srta. **Mónica Elizabeth Barzola Espinoza**, alumno del **Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología** de la carrera Administración de Empresas, fue aceptada para realizar en la microempresa CONFITERIA ROSARIO su residencia profesional, con el proyecto **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PARA EL LOGRO DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA, EN LA CONFITERÍA ROSARIO DEL CANTÓN DAULE**, bajo la supervisión y asesoramiento del PhD. Ramón Guzmán Hernández quien ocupa el cargo de tutor.

**Atentamente,**

---

Sra. Rosario Espinoza

Propietaria

## Entrevista a la Gerente Propietaria de la Confitería Rosario

**1.- ¿Su empresa tiene algún modelo de gestión administrativa?**

.....  
.....  
.....

**2.- ¿La confitería Rosario cuenta con un organigrama estructural que dirige las funciones de los colaboradores?**

.....  
.....  
.....

**3.- ¿La confitería tiene un registro de los documentos administrativos y financieros?**

.....  
.....  
.....

**4.- En la confitería se aplican procesos administrativos.**

.....  
.....  
.....

**5.- ¿Cómo ha logrado mantenerse en el mercado hasta la actualidad?**

.....  
.....  
.....

**6.- Estaría de acuerdo en realizar un plan de mejora que aumente la rentabilidad económica de la confitería Rosario.**

.....  
.....  
.....

**INSTITUTO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE CONFITERÍA ROSARIO**

**Objetivos:** Obtener información

La información que solicitamos en las siguientes encuestas será manejada con confiabilidad, por ello no requiere sus datos personales. De antemano agradecemos su colaboración

Marque con una (x) la opción que usted considere:

Preguntas	Alternativas			
	S	CS	AV	CN
1.- Consume usted los productos que vende Confitería Rosario.				
2.- ¿Con qué frecuencia consume el producto de confitería Rosario?				
3.- ¿Está usted conforme con la atención que brinda la confitería Rosario?				
4.- ¿Ha recomendado a otras personas para que consuman en la confitería Rosario?				
5.- ¿Le gustaría que en la confitería Rosario se hagan promociones para incrementar su consumo?				
6.- ¿Cree usted que sería necesario aplicar estrategias de publicidad para incrementar las ventas?				
7.- ¿Considera usted que los precios de la confitería Rosario son competitivos en el mercado?				
8.- ¿Cree usted que los productos y servicios que la confitería Rosario oferta al mercado aumentan el volumen en las ventas?				
9.- ¿Considera usted que la estabilidad laboral y emocional dentro de la confitería Rosario fomenta la productividad en su funciones?				
10.- ¿Cree usted que diseñar un plan de mejora aumentaría la rentabilidad de la confitería Rosario?				

