



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 - ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA LUBRICADORA ZM DEL CANTON
JUJAN EN EL PERIODO 2021

EGRESADA:

AQUILES NEXAR POSLIGUA MARTINEZ

TUTOR:

ECO. GERSON DAMACIO LEDESMA ÁLVAREZ. MUFI

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma (Universidad Latina de Costa Rica, 2020). Por ende, es de gran importancia el análisis de la gestión administrativa de la lubricadora ZM. del cantón Jujan del periodo 2021.

La lubricadora y lavadora ZM del cantón Alfredo Baquerizo Moreno, es una empresa que se dedica a ofrecer servicios, tales como: cambio de aceite, pulverizado, desengrasante de chasis, grafitada, baño de espuma, aspirado y brillo en carros y motos. La creación de la entidad surgió a partir de los ahorros de la propietaria la Sra. Brenda Isabel Gómez Martínez, la misma que se encuentra ubicada en el KM 51 Vía Jujan - a pocos metros del cruce de Simón Bolívar.

El objetivo principal de este caso de estudio se centra objetivamente en el análisis de la gestión administrativa dentro de la Lubricadora ZM del cantón Jujan en el periodo 2021. Apoyada en la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial, titulada: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, direccionada en la sub-línea: Empresa e Instituciones Públicas y Privadas, en vista de que constituye un modelo de negocio en el sector privado.

La metodología de investigación empleada en este trabajo es de carácter mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, puesto que mediante la entrevista a la propietaria de la lubricadora se detallará de forma más exhaustiva la manera en que maneja el inventario, la contabilidad y el trato a los empleados de la empresa, mientras que, a través de una encuesta podremos conocer cómo los colaboradores ejecutan su trabajo en función a las disposiciones de la administradora de la lubricadora.

DESARROLLO

El presente caso de estudio se focaliza en el análisis de la gestión administrativa de la Lubricadora ZM, para esto, se establece desde dos perspectivas tanto objetiva como subjetiva en el análisis de la administración de esta empresa ubicada en el cantón Jujan. Se comenzará desde la observación en el manejo de la contabilidad, inventario, contratación del personal, atención al cliente y crecimiento de la empresa desde su surgimiento.

Para llevar a cabo este trabajo, se describe cómo se ha manejado la administración de la Lubricadora ZM, misma que viene funcionando desde el 2016 y siendo dirigida por la Sra. Brenda Gómez que es a su vez propietaria de la entidad. Este caso de estudio pretende establecer la importancia de los conocimientos académicos en administración de empresas, tanto para los antiguos y futuros dueños de medianas y pequeñas organizaciones.

Es importante mencionar, que este trabajo investigativo se centra en la gestión administrativa que se realiza dentro de la lubricadora, puesto que a la hora de mejorar la productividad empresarial es sustancial contar con una apropiada planificación y organización, en todos los sentidos. Tener una organización interna de calidad y una correcta planificación de proyectos dentro de la empresa hará que el trabajo invertido sea mucho más eficaz, abonando con creces la productividad organizacional en su conjunto.

Para la obtención de resultados de este estudio, fue imprescindible utilizar la ficha de observación, puesto que esta permitió determinar el proceso administrativo que lleva la lubricadora; así como también de una entrevista con la gerente y a la vez propietaria de la entidad que nos brindó una visión mucho más amplia y detallada de su trabajo en la organización.

El objetivo de estudio comprende: determinar cómo ha sido la gestión administrativa de la Lubricadora ZM del cantón Jujan en el periodo 2021.

A continuación, se especifica el sustento teórico del presente caso de estudio, donde se agrupan todas las teorías, criterios, opiniones y conceptos sobre la gestión administrativa dentro de una empresa como es la Lubricadora ZM; estos actuarán como hilo supervisor para la total comprensión de este trabajo.

La Lubricadora ZM del cantón Alfredo Baquerizo Moreno, es una empresa que se dedica a ofrecer servicios, tales como: cambio de aceite, pulverizado, desengrasante de chasis, grafitada, baño de espuma, aspirado y brillo en carros y motos. La creación de la entidad surgió a partir de los ahorros de la propietaria la Sra. Brenda Isabel Gómez Martínez; finalmente, fue inaugurada el 2 de enero de 2016 y se encuentra ubicada en el KM 51 Vía Jujan - a pocos metros del cruce de Simón Bolívar.

La idea principal de esta empresa nace con la idea de cubrir la necesidad de la ciudadanía en tener un lugar seguro donde lavar y lubricar sus autos. Sin embargo, por la demanda de los clientes en conseguir lubricantes de calidad dentro del cantón, decidieron poner a la venta de lubricantes de varias marcas reconocidas como: Valvoline, Mobil, Castrol, entre otros. Asimismo, la venta de baterías, aros y llantas bajo pedido por parte de la clientela.

La Lubricadora ZM en la actualidad se encuentra administrada por la Sra. Brenda Gómez, quien es la encargada de gestionar y planificar los reglamentos que operan dentro de la empresa. A su vez, cuenta con un equipo operativo quienes son los responsables de cumplir con las tareas básicas, tienen relación de forma directa con la clientela; en este nivel se encuentran los colaboradores quienes se encargan de realizar el servicio de engrasado, lubricado y lavado de los vehículos.

Por consiguiente, para el correcto servicio de lavado que presta la empresa hacia su clientela son: columna para manguera colgante, bombas de aire, aspiradoras industriales, Compresores. Mientras que, para mantener la limpieza dentro del lugar poseen: tachos de basura, escobas, trapeadores, recogedores de materiales desechables, franelas, toallas y desinfectantes.

La gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de dirigir una empresa a través de conducciones que proceden mediante los recursos, esfuerzo y en diferentes tareas desempeñadas. En base a su capacidad de coordinar y controlar las diversas acciones y roles que se conllevan dentro de la empresa, y así poder lograr los objetivos propuestos y advertir los posibles problemas que se puedan presentar (Pacheco, 2022).

Regularmente, la administradora realiza todos sus apuntes en una hoja de cuaderno, es decir lo que se vende en el día, lo que resulta un conflicto al momento de dar a conocer al contador los gastos e ingresos. Para Mendoza et al. (2018) El control interno, entonces, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar para cualquier acto ilegal.

De igual manera, para la optimización de recursos dentro de estas empresas se necesita llevar un control interno exacto, por lo que en la actualidad es imprescindible el uso de un software para el control tanto de inventario como el monitoreo de los artículos que ingresan y salen a la empresa, para esto (Amat, 2017) señala, es una parte de las finanzas que se ocupa de obtener información tanto de la economía externa e interna dentro de las organizaciones y que a su vez va a permitir tener el control, para tomar las decisiones más acertadas.

Según Trujillo et al. (2017) Implica la determinación del inventario que deberá mantenerse las cantidades de forma controlada, también la fecha en la cual debe colocarse los pedidos, por lo tanto, las cantidades de unidades a establecer, así como el tipo de control que se ejercer, en este apartado se explican la importancia de un inventario dado que, se detalla de forma más ordenada y valorada de todos los bienes que se encuentran dentro de la empresa.

Por su parte, la doctrina que encarga de analizar y cuantificar los bienes e inversiones que poseen las empresas es la contabilidad. Esta disciplina indaga en el estado de las cuentas para establecer una mejor utilidad de los recursos y organizar de mejor manera el dinero, programación de inversiones, adquirir las compras entre otras maniobras que le posibilitan a las organizaciones ejecutar sus metas y objetivos desafiantes, efectivos y alcanzables.

Las tácticas contables permiten hacer posible el monitoreo del estado financiero de una empresa o negocio, por ende, permite establecer los informes de resultados y las planificaciones que sirvan de hilo conductor para seguir hacia los objetivos (Palcorporate, 2019).

El registro contable dentro de una organización permite el ingreso de información sobre los movimientos de todos los recursos tangibles e intangibles en los libros de contabilidad. Sandoval et (al., 2016) manifiesta, cuando los volúmenes de inventario bajan se procederá a realizar una nueva solicitud de orden. En el momento de realizar un manual de pedidos se debe cumplir con tener el inventario totalmente agotado y constar con una cantidad precisa de materiales que minimicen los costos de un inventario nuevo.

Por su parte, un valioso indicador que permite conocer si algo se ha ejecutado de manera correcta o no, es sin duda alguna, la producción. Dado que, posibilita observar si el desempeño de la entidad va en ascenso o descenso. Por lo consiguiente, sirve como verificador de cómo o cuál es el nivel de posición que se encuentra la empresa acorde a las metas propuestas desde el inicio de la organización. Mientras tanto, la producción se

convierte en uno de los indicadores más sustanciales del desempeño laboral humano; por ende, garantizar la competitividad y el desarrollo financiero de la empresa (Jesus, 2021).

De tal manera, cabe destacar que si los colaboradores obtienen una excelente tendrán el potencial de rendir en su máxima capacidad dentro de su área de labor. Siguiendo esta línea, se comprende que la educación y la formación los trabajadores facultará a que ellos sean mucho más productivos (Martinez, 2019).

Los colaboradores son pieza fundamental en el crecimiento de una empresa u organización, puesto que son los encargados de aligerar todos los procesos dentro de la misma. Dentro de los procesos externos e internos de una empresa los colaboradores son parte de los elementos que tienen mayor importancia, dado que, para una empresa que quiera mantenerse en vigencia y ser mayormente competitiva, los coprotagonistas deben gozar de competencias y habilidades que le produzcan un plus agregado a la entidad (Pachon, 2021).

Algo importante para recordar, es que los empleados son personas, no máquinas. Reconocer esto es importante para que los empleados se sientan valorados en su trabajo. No solo lo entusiasmo con el negocio, sino que también le permite hacer su trabajo con el máximo esfuerzo y entusiasmo. Finalmente, cabe destacar que la repartición de las finanzas dentro del trabajo debe ser precisa. En ciertas ocasiones, el hecho de sobrecargar con tareas a un empleado, hará que disminuya su calidad de producción (Moreira, 2018).

En este contexto, es fundamental la capacitación técnica de los colaboradores tal cual como lo menciona (Carrillo, 2015) la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones está orientada para que pueda desempeñar con eficacia las funciones que se le encomiendan, producir resultados de calidad, brindar servicios de excelencia a sus clientes, prevenir y solucionar problemas a largo plazo dentro de la organización.

(Chiavenato, 2016) Mencionó que el valor de las recompensas y las percepciones que dependen del deseo personal determina la cantidad de esfuerzo que un individuo está

dispuesto a hacer. Por consiguiente, una vez comprendido que los trabajadores son la clave del éxito para una empresa, es importante saber que mejorar su situación para que su rendimiento sea más comprometido con la organización se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: disponer de un sueldo fijo, aprobar sus logros, entender su situación, fomentar un entorno laboral saludable.

Es necesario incidir en que mantener un inapropiado ambiente laboral impacta a la producción de la empresa. Esto queda demostrado que los empleados que tienen dificultades con el desarrollo de sus labores en los plazos acordados. Asimismo, los climas laborales que poseen niveles de desconfianza producen una grave falta de empatía en los trabajadores, provocando un alto desinterés y en muchos casos abandonando su puesto de trabajo, lo que resultaría nocivo para la empresa (Aguas, 2021).

Los empleados son el mejor activo de cualquier organización. Por lo tanto, estar comprometido con la seguridad y el bienestar de los trabajadores impulsa a tener un excelente trabajo en grupo. Adicional, generará una mejor calidad productiva y disminuir las ausencias por accidentes laborales o calamidades domésticas (Cortes, 2021).

Paralelamente, la productividad generada por una empresa se define como un indicador inequívoco del desarrollo correcto de la misma, puesto que permitirá que los ingresos superen los gastos y de tal forma alcanzar los beneficios que se tiene como objetivos principales. De esta manera, Cequea et al. (2014) establece que la administración debe precisar de planificaciones estratégicas que se le permitan atender de forma particular la eficacia del trabajo, la incentivación hacia los empleados y la gestión gerencial.

Por otra parte, el marketing y publicidad es esencial para alcanzar los niveles de éxito que se han pautado desde el inicio en una organización, no importa si es una pequeña o gran compañía; es sustancial aprovechar al máximo esa herramienta para aumentar la acogida de la empresa. Según (Coy, 2016) señala que, la publicidad es una metodología eficaz en los

mercados de consumo y de negocios profesionales, así como la manera más económica y sencilla para que una empresa alcance una mayor audiencia, debido a su mínimo costo y enorme impacto que por persona perciba el mensaje que se quiere brindar.

La publicidad se puede realizar en diferentes medios de comunicación, ya sea en televisión, radio, periódicos. No obstante, con la aparición de las redes sociales, plataformas web y aplicaciones digitales, se han convertido en los mejores aliados de todo aquél que tenga una empresa y quiera crear la promoción de un nuevo producto o servicio. Toda empresa debe adaptarse a los nuevos mercados y tecnologías (Morales, 2019).

Al mismo tiempo, varios estudios han evidenciado a lo largo de las décadas que el 55% de los consumidores se traslada hacia la competencia como consecuencia de la pésima atención al cliente. Por lo tanto, es necesario ofrecer una asistencia de excelencia, puesto que es mucho más fundamental que el precio. Según un estudio hecho por la prestigiosa revista Forbes el 86% de los clientes prefieren cancelar un valor mucho más alto por tener un mejor servicio, esos datos recopilados se colocaron en el ítem que media la satisfacción del cliente. Finalmente, ellos concluyeron que el precio no siempre es el motivo principal de la pérdida de clientes, sino el servicio prestado (Scarilli, 2020).

De los componentes que son claves para el crecimiento de un negocio, están relacionados con la buena atención al cliente. Debido que es sustancial crecer en el ámbito externo de la empresa; reestablecer algunas condiciones internas que influyen en el desarrollo organizacional. Por su parte, el hecho de que tanto ejecutivos y colaboradores estén familiarizados con una cultura de atención al cliente, fomentaran el espíritu de trabajo en la empresa; permitiendo mantenerlos por mucho más tiempo y promoviendo la pasión por lo que realizan en la empresa, esto se demostrará a nivel externo (Pérez, 2018).

Para el presente trabajo investigativo se aplicó una metodología de categoría mixta, es decir cualitativa y cuantitativa para la correcta recolección de información que sustente como la gestión administrativa de la Lubricadora ZM del cantón Jujan se dirigió dentro del periodo 2021. Por lo cual, se emplearon los siguientes instrumentos: la ficha de observación, la entrevista y la encuesta.

El primer instrumento empleado fue la ficha de observación con el objetivo de explicar cómo es la gestión administrativa de la Lubricadora ZM, es decir, el control de inventario, el registro contable, contabilidad y el ambiente laboral.

El segundo instrumento utilizado fue la entrevista con el propósito de mantener contacto de forma más directa con la administradora de la Lubricadora ZM, la Sra. Brenda Gómez y así encontrar la relación directa e indirecta entre ambas variables.

El tercer instrumento ejecutado en este trabajo investigativo fue una encuesta que permitió conocer como es la relación laboral entre los colaboradores, la administradora de la empresa y el trato a la clientela que acude a la lubricadora.

A partir de las técnicas aplicadas se obtuvieron los siguientes datos que han sido de gran baluarte para ratificar con el objetivo que se manifestó desde el comienzo que es determinar cómo la gestión administrativa de la Lubricadora ZM del cantón Jujan ha sido dirigida dentro del periodo 2021.

Con la ficha de observación se analizó cómo la administradora lleva algunos procesos, tales como: inventario, control, contabilidad, manejo de personal y atención a la clientela. De tal forma, se identificó que la realización de las actividades antes mencionadas son de manera irregular, puesto que, el inventario no es registrado en un software seguro, la contratación del personal es manejada a través de una pequeña entrevista dentro del local, la contabilidad es realizada 4 veces al año y adicional no se ofrece el correcto servicio de atención a la clientela.

Por su parte, se constató que los conocimientos de la gerente del lugar son exclusivamente empíricos, dado que en años anteriores ella se había desempeñado como secretaria de la extinta gasolinera San Agustín, donde adquirió experiencia laboral en esa área, pero no en conocimientos administrativos que le permitan llevar un manejo adecuado de la que hoy es su empresa.

Dentro de la segunda técnica se entabló una entrevista, a través de ese instrumento se pudo averiguar de manera más directa cómo es el manejo de la Lubricadora ZM, debido que era importante obtener el testimonio de la dueña de la empresa.

Para la gerente propietaria de la Lubricadora ZM la Sra. Brenda Gómez la administración que ella realiza dentro de la empresa se basa únicamente en anotar en una hoja los insumos que entran y salen del lugar, mas no de ingresar los datos dentro de un sistema que le permita llevar un control exacto de inventario; asimismo, la compra de los líquidos tanto para la venta y uso de la empresa.

Por otro lado, el registro contable de los ingresos y egresos del negocio los realiza en un cuaderno que funciona como soporte de los movimientos que se realizan en el día dentro de la empresa. En consecuencia, el crecimiento de la entidad se ha visto en decadencia producto de varios desbalances económicos, puesto que desde el 2020 con la pandemia bajó el ritmo de venta de líquidos para los automotores, el despido de los colaboradores con mayor antigüedad y la escasa afluencia de clientela al local.

Por su parte, comentó que la contabilidad del lugar la lleva con un contador y esa actividad la realiza cada 3 meses. No obstante, el joven encargado de esa área también carece de conocimientos administrativos de ámbito profesional. En otro contexto, ella manifestó que la contratación de su personal está basada en la experiencia que ellos hayan tenido en trabajos con similares características, puesto que le resulta mucho más importante contratar a alguien

con experiencia en lavado y lubricado de autos que en contratar a alguien nuevo y capacitarlo.

A partir de lo antes mencionado, explicó que el desempeño laboral de sus colaboradores los mide por el total de vehículos que puedan atender en el día, mas no por la atención a los clientes.

Con respecto al tercer instrumento la encuesta la cual fue ejecutada a todos los colaboradores de la Lubricadora ZM, arrojaron que los trabajadores tienen un ambiente laboral regular, puesto que la comunicación entre ellos no es fluida; además, en ocasiones no pueden realizar las actividades dentro del lugar de forma normal. No obstante, cuando se les indagó sobre el crecimiento de la empresa, manifestaron que por cuestiones administrativas la entidad no ha podido crecer.

Por consiguiente, los resultados arrojados en el ítem que se preguntaba si conocían sobre el manejo de inventario nos muestran que desconocen como la administración lleva este tema. Sin embargo, saben que lo realizan cada 3 meses y que en muchas ocasiones ha sido una problemática, puesto que no se lleva un control de los productos que ingresan y salen de la empresa. Otros datos conseguidos tienen que ver con la atención que le brindan a la clientela y los beneficios que la ley les otorga hoy en día; conviene destacar el último ítem, dado que los colaboradores no perciben decimos, vacaciones, utilidades, ni pago por horas extras.

CONCLUSIONES

Concluido el caso de estudio se determinó que la Lubricadora ZM presenta falencias en la gestión administrativa lo que genera un impacto negativo en las operaciones generales de la empresa. La carencia de conocimientos administrativos por parte de la gerente y a la vez propietaria no ha permitido el crecimiento regular de la misma, puesto que al no equilibrar el presupuesto se genera un gasto excesivo y no se obtienen los ingresos necesarios para mantener estable la entidad.

Por otra parte, de los datos más importantes obtenidos trata sobre el ambiente laboral dentro de la empresa, puesto que algunos enfrentan dificultades administrativas lo que no permite que se concentren en alcanzar las metas propuestas por la administración. Además, de que sus necesidades como colaboradores no son cubiertas, debido que no perciben todos los beneficios que otorga la ley, es decir, no reciben: decimos, utilidades, vacaciones y no son asegurados al seguro social (IEES).

En este contexto, es importante mencionar que la limitación que tienen los empleados de la lubricadora radica en que no pueden extender sus conocimientos, dado que la empresa no ofrece capacitaciones de ninguna índole, lo que disminuye su productividad y por ende el crecimiento de la compañía se ve afectado. Francamente, si la administración no define con exactitud las expectativas de desempeño de los colaboradores es posible que se sientan menos apreciados y no rindan como deben hacerlo.

Finalmente, se confirmó que la Lubricadora ZM no posee un plan estratégico de marketing y publicidad, por lo que desperdiciar en la actualidad esta herramienta valiosísima no le permitirá a la empresa expandir sus objetivos y posicionarse en el mercado como una entidad confiable, segura y eficaz.

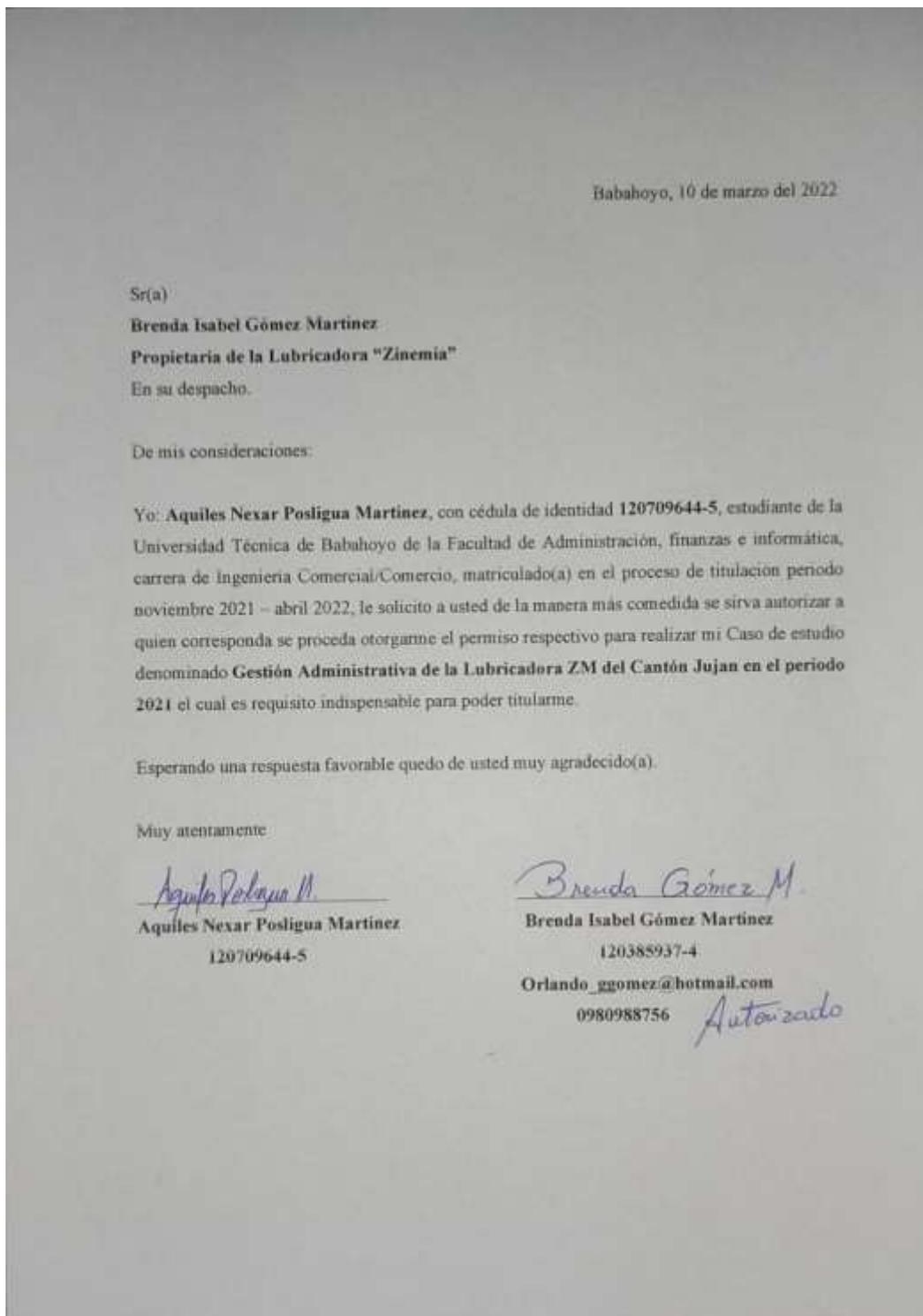
BIBLIOGRAFÍA

- Aguas, J. (11 de agosto de 2021). *Great Place To Work* . Obtenido de El ambiente laboral y su importancia en los entornos de trabajo: <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Amat, O. (2017). *Contabilidad y finanzas para dummies*. Barcelona: Grupo Planeta. Obtenido de https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/36/35194_Contabilidad_y_finanzas_Dummies.pdf
- Carrillo, L. A. (2015). Capacitación: Una Herramienta De Fortalecimiento De Las Pymes. *InterSedes*, 26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Cequea, M. M., Monroy, C. R., & Bottini, M. A. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 37. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Chiavenato, I. (2016). Evaluación del desempeño. *Subsistema de organización de recursos humanos*, 30. Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf
- Cortes, N. (02 de noviembre de 2021). *GeoVictoria*. Obtenido de ¿Cómo crear un clima laboral saludable para sus trabajadores?: <https://www.geovictoria.com/mx/recursos-humanos/clima-laboral/>
- Coy, D. R. (2016). *Un análisis de las promociones de ventas al consumidor: los cambios que supone la introducción de los smartphones en esta táctica de marketing*. San Francisco. Obtenido de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/385276/tesdoc_a2016_roman_david_analisis_promociones.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jesus, S. (12 de septiembre de 2021). *Economía 3*. Obtenido de ¿Qué es la productividad, cómo se calcula y qué efectos tiene sobre la empresa?: <https://economia3.com/que-es-productividad-empresa-como-calcularlo/>
- Martinez, J. (04 de noviembre de 2019). *Econosublime*. Obtenido de La Productividad Y Su Importancia: [http://www.econosublime.com/2019/04/que-es-productividad-importancia.html#:~:text=La%20productividad%20es%20muy%20importante,ejemplo%2C%20trabajando%20menos%20horas\).](http://www.econosublime.com/2019/04/que-es-productividad-importancia.html#:~:text=La%20productividad%20es%20muy%20importante,ejemplo%2C%20trabajando%20menos%20horas).)
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dominio de las Ciencias*, 35. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Morales, G. (5 de abril de 2019). *Centro Universitario Hispano de México*. Obtenido de Importancia de la publicidad en la mercadotecnia: cuhm.edu.mx/05/04/2018/importancia-la-publicidad-la-mercadotecnia/
- Moreira, A. (19 de marzo de 2018). *HRTRENDS*. Obtenido de Tus trabajadores, clave del éxito empresarial: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/trabajadores-clave-exito-empresarial#:~:text=Los%20trabajadores%20son%20un%20pilar,se%20consolide%20en%20el%20mercado.>

- Nuño, P. (30 de Agosto de 2017). *Emprendepyme.net*. Obtenido de *Emprendepyme.net*: <https://www.emprendepyme.net/como-administrar-una-empresa.html>
- Pacheco, J. (04 de enero de 2022). *Web y Empresas*. Obtenido de ¿Qué es la Gestión Administrativa?: <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
- Pachon, J. (15 de 01 de 2021). *Zalvadora*. Obtenido de ¿Por qué un colaborador es el elemento más importante de una organización para el 2021?: <https://zalvadora.com/noticias/por-que-un-colaborador-es-el-elemento-mas-importante-de-una-organizacion-para-el-2021>
- Palcorporate. (03 de abril de 2019). *Palcorporate consulting*. Obtenido de Importancia de la contabilidad en las empresas: <https://www.palcorporate.com.mx/es/articulos/importancia-de-la-contabilidad-en-las-empresas>
- Pérez, O. (15 de enero de 2018). *Blog NextUp*. Obtenido de 5 razones de la importancia de la gestión y seguimiento de clientes para el crecimiento de tu negocio: <https://blog.nextup.com.mx/5-razones-de-la-importancia-del-servicio-al-cliente-para-el-crecimiento-de-tu-negocio>
- Sandoval, R. A., & Gómez, O. J. (2016). Desarrollo De Un Sistema De Inventarios Para El Control De Materiales, Equipos Y Herramientas Dentro De La Empresa De Construcción Ingeniería Sólida Ltda. *Unilibre*, 140. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf>
- Scarilli, J. M. (13 de noviembre de 2020). *Marketing Directo* . Obtenido de La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>
- Trujillo, N. C., Rodríguez, J. P., Figueredo, F. E., Molina, L. P., & Mayedo, Y. P. (10 de Noviembre De 2017). La Administración De Los Inventarios En El Marco De La Administración Financiera A Corto Plazo. *Visión General*, 19. Obtenido De [File:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-Laadministraciondelosinventariosenelmarcodelaadmin-6145627%20\(1\).Pdf](File:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-Laadministraciondelosinventariosenelmarcodelaadmin-6145627%20(1).Pdf)
- Westreicher, G. (27 de junio de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Pyme – Pequeña y mediana empresa: <https://economipedia.com/definiciones/pyme.html>

ANEXOS

Anexo 1: carta de autorización



Anexo 2 : informe Urkund**Document Information**

Analyzed document	POSIGUA_AQUILES_COMERCIO2022.pdf [D131353998]
Submitted	2022-03-24T05:17:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	aposigua445@fafi.utb.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Anexo 3: entrevista aplicada al gerente de la lubricadora ZM

1. ¿Cómo llevan la administración en la lubricadora?
2. ¿Cómo llevan el registro de inventario de la mercadería?
3. ¿Qué crecimiento han tenido el nivel de venta en la Lubricadora en este periodo?
4. ¿Qué opina sobre llevar un control adecuado de los ingresos y gastos?
5. ¿Qué aspectos considera al momento de contratar un nuevo empleado?
6. ¿Cuáles son las políticas de la empresa?
7. ¿Desde su punto de vista deme una opinión del desempeño laboral de los empleados?

Anexo 4: encuesta aplicada a los empleados de la lubricadora ZM

1. **¿Se siente conforme con el ambiente laboral donde usted se desempeña?**
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
2. **¿Existe una buena comunicación entre empleados y empleador?**
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
3. **¿Considera usted que una eficiente gestión administrativa indicaría en un mayor crecimiento de negocio en el mercado?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
4. **¿En general usted como trabajador le parece bueno el inventario que tiene la Lubricadora ZM?**
 - Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
5. **¿Con qué frecuencia se venden los líquidos?**
 - Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
6. **¿Ud. organiza las actividades antes de realizarlas?**
 - Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
7. **¿Usted como trabajador se siente cómodo con las máquinas que emplea la empresa?**
 - Siempre
 - Frecuentemente
 - A veces
 - Rara vez

Nunca

8. **¿Cree que la empresa cuenta con el personal suficiente?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

9. **¿Está de acuerdo con el desempeño que brindas sus colegas en servicio al cliente?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. **¿Creé usted que le importante hacer publicidad a la empresa?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

Anexo 5: respuestas de la entrevista**Tabla 1**

Resultados de la entrevista a la gerente de la Lubricadora ZM

N °	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo llevan la administración en la lubricadora?	Mediante una planificación en las actividades a realizar como son las compras de los líquidos tanto para la venta y uso de la empresa.
2	¿Cómo llevan el registro de inventario de la mercadería?	Mediante un cuaderno donde registro las ventas de la semana.
3	¿Qué crecimiento han tenido el nivel de venta en la Lubricadora en este periodo?	Desde que empezó la Pandemia la venta de los líquidos han decaído un poco.
4	¿Qué opina sobre llevar un control adecuado de los ingresos y gastos?	Se lleva un control normal porque lo hacemos cada tres meses con el contador.
5	¿Qué aspectos considera al momento de contratar un nuevo empleado?	Evaluó su conocimiento en carros o motos para que se pueda desempeñar en el trabajo.
6	¿Desde su punto de vista deme una opinión del desempeño laboral de los empleados?	A veces suele haber problemas con un colaborador en particular, pero luego todo se soluciona.

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la Lubricadora ZM**Elaborado:** Nexar Posligua Martínez

Anexo 6: respuestas de relevancia obtenida de la encuesta**Tabla 2***Ambiente laboral de los empleados*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Buena	1	20%
Buena	1	20%
Regular	3	60%
Muy deficiente	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Lubricadora ZM*Elaborado:* Aquiles Nexar Posligua Martínez**Tabla 3***Crecimiento del negocio en el mercado*

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	3	60%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo		20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Lubricadora ZM*Elaborado:* Aquiles Nexar Posligua Martínez**Tabla 4***Inventario en la empresa*

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	60%
Ocasionalmente	2	40%
Raramente	3	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Lubricadora ZM*Elaborado:* Aquiles Nexar Posligua Martínez

Anexo 7: Fotografías**Ilustración 1** área de servicio al cliente de la lubricadora**Ilustración 2** área de venta de lubricantes