



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2022 – ABRIL 2023**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA  
COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA “FRÍO AUTOS” DE LA  
CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2022.**

**EGRESADO:**

**JORDY ANDRÉS LEÓN CABEZAS**

**TUTOR:**

**ING. LUIS LOZANO CHAGUAY**

**AÑO**

**2023**

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la gestión administrativa empresarial está comprendida por aquellas actividades que se orientan a perfeccionar la productividad y competitividad de un negocio. Por lo consiguiente, Por ende, es gran trascendencia analizar cómo se ha desarrollado la gestión administrativa de la Clínica “Frío Autos” de la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2022.

La Clínica Frio Autos es una microempresa que ofrece trabajo hace más de veinte años ubicada en la Av. 5 de Junio y calle Barreiro frente a la farmacia Faytong, ofreciendo a sus colaboradores un sentido de pertenencia que les permite obtener los beneficios propios del crecimiento de la misma, dado que su participación en el sector de oferta de servicios ha logrado consagrarse como una de las empresas con mayor aceptación del público que requiere de una atención especializada en el cuidado automotriz.

Por su parte, por medio de este trabajo investigativo se analizan aspectos tangibles e intangibles dentro de la gestión administrativa, entre los aspectos tangibles se estudiará las adecuaciones del establecimiento, maquinaria, desempeño de los trabajadores y atención al cliente, por otro lado, en los aspectos intangibles se detallará como llevan el inventario, contabilidad y control interno de la empresa.

La línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial, titulada: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, a su vez está direccionada por la sub-línea: Empresa e Instituciones Públicas y Privadas, dado que la Clínica Frío Autos pertenece a un modelo de negocio característico del sector privado.

Por medio de la metodología aplicada se detecta que la gestión administrativa de Clínica Auto fríos presenta irregularidades en su dirección, dado que los empleados

consideran que pueden mejorar su rendimiento profesional si se les comunicará a tiempo todas sus tareas a realizar durante su jornada laboral. Por consiguiente, otro dato interesante obtenido es acerca del conocimiento sobre el manejo administrativo que realiza el gerente, y es que consideran que se debería llevar un registro con mayor exactitud de todo lo que se realiza dentro de la empresa.

## **DESARROLLO**

Entre los objetivos de esta investigación se encuentra determinar cómo la gestión administrativa realizada en la Clínica “Frío Autos” ha incidido en el decrecimiento de la empresa en el periodo 2022. Cabe señalar, que esta entidad se encuentra dirigida por el Sr, Yandry Vera hace veinte años y oferta los servicios de adaptación de radiadores, limpieza y acondicionamiento en la climatización de vehículos pequeños, medianos y grandes.

A través de este análisis se determinará como se ha llevado el manejo en cuanto a la contabilidad, inventario, atención al cliente, crecimiento y contratación del personal para la empresa desde su origen en la ciudad. Por su parte, este estudio de caso pretende entablar la importancia de los conocimientos sobre administración empresarial que permiten a los dueños y futuros emprendedores que quieren tener su negocio propio y ampliar sus ganancias dentro del mercado local.

Debido a los cambios climáticos abruptos en las últimas décadas y el surgimiento de empresas que se dedican a la misma actividad que la Clínica “Frío Autos” es indispensable mantener una planificación que le permita expandir sus estrategias para el crecimiento y posicionamiento requerido por los principios básicos que rigen el marketing y permitan alcanzar los objetivos trazados desde el inicio de este emprendimiento familiar.

Los resultados que se obtuvieron por medio de las técnicas investigativas

permitieron conocer de primera mano cómo es el ambiente laboral, el conocimiento de los trabajadores y la atención que reciben los clientes que llegan al establecimiento en busca de soluciones a sus problemas automotrices. Cabe señalar, que la entrevista fue realizada al gerente de la empresa y la encuesta realizada a los colaboradores de la clínica.

En el siguiente apartado se detalla marco conceptual del presente estudio de caso, aquí se reúnen todos los conceptos, teorías, opiniones, teorías y criterios de reconocidos profesionales en el ámbito de la administración y sobre todo los conocimientos técnicos y científicos sobre la gestión administrativa que requiere una empresa como la Clínica Auto Fríos, cabe señalar que estos conceptos actúan de hilo conductor para el completo entendimiento de este trabajo.

La Clínica Fío Autos de la ciudad de Babahoyo, es una entidad dedicada al cuidado de la climatización vehicular y demás, posee más de veinte años en el mercado local, cuenta con número de seis trabajadores, los cuales se dedican a la limpieza de radiadores, sistema eléctrico, lubricación y baja de motores. En la actualidad, es dirigida por el Sr. Yandry Vera Romero, mismo que actúa como gerente administrador de la empresa aproximadamente diez años. Dicha organización se encuentra registrada con el RUC 1203447311001.

Por su parte, esta empresa familiar surge con la idea de emprender con un pequeño local dentro de su domicilio. No obstante, a través de los años consiguieron establecer en un local ubicado en la calle Barreiro entre Av. 5 de Junio y García Moreno, siendo este sitio el de mayor amplitud para solventar los requerimientos de su clientela que específicamente buscaban reparar sus equipos de climatización vehicular. En este contexto, ampliaron sus servicios y ofertan los repuestos originales y demás accesorios que requieren los automóviles para su correcta funcionalidad en cuanto a clima fresco

necesiten.

Particularmente, con el abrupto cambio climático y las temperaturas en mayor grado ha contribuido de manera directa a la utilización de aire acondicionado de forma permanente en los vehículos, la movilidad de un lugar a otro que ofrece un carro ha permitido al ser humano cada día adquirir este tipo de transporte para llegar al trabajo, ir de viaje o simplemente ir de paseo con la familia.

En el planeta tierra existen un sin número de variaciones de temperaturas, por lo que es casi obligatorio hoy en día batallar con el calor, adicional acoplar el uso de aires acondicionados en los vehículos se ha vuelto una cotidianidad y para permitir ambientar el lugar en donde nos estamos movilizand, gracias al avance de la tecnología ha permitido sus múltiples aplicaciones. En base a este modelo de negocio surgieron empresas que se dedican específicamente a satisfacer la necesidad de cubrir y brindar servicios de reparación y mantenimiento los equipos de climatización vehicular (Arias y Palacios, 2021, pág. 75)

La gestión administrativa según (Pacheco, 2022) se refiere a un grupo de actividades que tienen por finalidad direccionar una empresa por medio de una serie de conducciones que están relacionadas con los recursos, el esfuerzo y los distintos deberes que desempeñan sus colaboradores. Gracias a la capacidad de controlar y/o coordinar las diferentes acciones, o roles que se realizan dentro de la organización, se logran los objetivos trazados, pero sobre todo prevenir de los posibles riesgos que se pueden presentar en el camino.

Por lo regular, el gerente administrador de la clínica Auto Fríos lleva todos sus apuntes en una libreta para luego registrarlas en su computadora, es decir anota todo lo que se realiza durante el día, por lo que resulta un conflicto al momento de especificar cuáles son los ingresos y egresos de la empresa. Mendoza et al. (2018) Manifiesta que

el control interno, busca promover la eficacia, eficiencia y en la economía de las operaciones en la entidad, por su parte la calidad de los servicios públicos que cuida, presta y/o resguarda los recursos y bienes físicos de la empresa, también regula el deterioro o uso indebido de todos esos recursos.

En este contexto, la optimización de recursos es sustancial para cualquier empresa, puesto que se necesita mantener un control interno preciso; por lo que hoy en día es necesario utilizar herramientas tecnológicas que permitan llevar un control de inventario, monitoreo de artículos que ingresan y salen de la empresa. Es así que (Amat, 2017) dice, es parte de la inversión de una empresa contratar un software de alta seguridad que le permita a la empresa tomar decisiones correctas en el tiempo adecuado, evitando errores o pérdida de ese mismo tiempo.

Una correcta gestión administrativa empresarial está conformada por una sinergia que implica acciones que pretendan mejorar la utilización de todos los recursos y bienes que, literalmente siempre suelen ser escasos, por lo que las decisiones oportunas brindan a las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo concretamente adecuadas en el tiempo adecuado su impacto será enormemente negativo. (Gavilánez et al, 2018)

Por otro lado, dentro del proceso administrativo se debe definir como una adquisición de etapas o fases a través de las mismas se llevan a cabo la práctica administrativa empresarial. Por lo tanto, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente, las mismas que son: organización, planeación, dirección y/o control. (Hernández y Hernández, 2019, pág. 66)

Para el economista Trujillo et al. (2017) La cantidad de inventario implica la determinación que se debe mantener, la fecha en que es necesario colocar los pedidos, las unidades o cantidades a ordenar, así también como el tipo de control que se adeude,

dado que esto permite conocer con mayor profundidad todos los bienes que se encuentran dentro de la empresa y por ende ofrecer con mayor seguridad todas sus ofertas correspondientes al público. Cabe señalar, que la importancia de mantener un control en el inventario permite mejorar parte de la contabilidad que requiere la empresa.

El proceso administrativo o también conocido por sus abreviaciones (PA) emplea las funciones de planificación, organización, liderazgo y control de forma integral, sistemática, e independiente, para alcanzar los objetivos planteados. En este sentido, los autores Stoner, Freeman y Gilbert (1996), manifiestan que el proceso administrativo aun cuando se lo practique no incluye las cuatro agrupaciones, dado que están aislados o poco relacionados con las actividades, siendo un conjunto de funciones que se encuentran interrelacionadas. Por lo tanto las funciones administrativas que se consideran como un todo integrado, pueden llamarse proceso administrativo. (Márquez et al, 2021, pág. 370)

La primera función denominada planificación es la encargada de guiar y desarrollar de forma exitosa los objetivos y metas que se propone la empresa. En este contexto, el administrador de la Clínica Auto Fríos manifiesta que no ha realizado ningún tipo de investigación interna y de su entorno a través de herramientas como es las cinco fuerzas de Porter o también conocido como FODA. Para (Maldonado, 2020) ejecutar un análisis FODA permite a la empresa obtener una visión interna y externa mucho más amplia sobre las situaciones que vive una empresa, ofreciendo un panorama real de las oportunidades y riesgos que presente la organización.

La segunda función como es la organización consiste en formar una estructura que permita distribuir de manera uniforme todas los recursos tanto humanos como económicos que dispone la entidad para de esta forma ordenar el trabajo y puedan

desarrollar todos los objetivos planteados. Por consiguiente, el gerente de la Clínica Auto Fríos manifiesta que normalmente las tareas a sus colaboradores son asignadas en forma simultánea, es decir, según sean las necesidades de cada cliente los trabajadores deben acoplarse sin que sea su área, lo que en muchas ocasiones ha ocasionado conflictos porque no se encuentran organizados. No obstante, (Pérez, 2021) dice que debemos recordar que ninguna labor de gestión y administración es posible sin fijar un plan de organización, el mismo que debe estar sentada las bases para un funcionamiento correcto de la empresa.

Por su parte, la tercera función está comprendida por la dirección. En este punto se ejecutan las estrategias ya planificadas, orientadas a cumplir todos los objetivos trazados por medio del liderazgo, motivación y lo más importante comunicación. De tal manera, el administrador de la empresa manifiesta que sus colaboradores mantienen un grupo de WhatsApp que les permite estar comunicados todo el tiempo, pero ciertos miembros no poseen conectividad estable y no se enteran de todos los logros o problemas que se suscitan en el día a día. La dirección es el proceso por el cual se gestionan los recursos de una compañía para alcanzar los objetivos planteados por la gerencia (Guillermo, 2020).

Así también la cuarta función es la de control, misma que se encarga de verificar que las tareas vayan alineadas conforme a lo planificado dentro de la empresa, para optimizar la toma de decisiones, evaluar resultados y corregir errores lo que permite buscar una mejora continua para la organización. Considerando este uno de los pilares en la Clínica Auto fríos no se evalúa en lo absoluto los resultados de los colaboradores, mucho menos se realiza un control de sus actividades, puesto que ejecutan su trabajo conforme surgen los clientes en el día. El control en un pequeño o mediano negocio consiste básicamente en verificar si todo ocurre de



conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos (Castro, 2021).

Parte importante de una gestión administrativa está relacionada con la contabilidad, ya que es una disciplina que se encarga de medir las finanzas, y patrimonios que disponen las organizaciones. También pretende conocer de forma efectiva el estado de las cuentas para de esta manera poder mejorar los recursos económicos y disponer mejor del dinero, de las planificaciones en inversiones, y otras operaciones que permiten a las empresas ser más competitivas, rentables. De tal manera, las estrategias contables vuelven posible el acceso a monitorear desde cerca el estado financiero de un negocio y permiten elaborar los reportes de resultados y las proyecciones que conducen el camino a seguir (Palcorporate, 2019).

Dentro de una organización el registro contable permite el flujo de información sobre todos los movimientos de los recursos tangibles e intangibles que siempre se detallan en los libros de contabilidad. Sandoval et (al., 2016) comenta que un registro contable permite conocer las existencias disponibles de cada artículo. Conocer si el nivel de inventario se redujo para proceder a realizar una nueva compra, realizar una lista completa de pedidos para fijar la cantidad necesaria de productos que permiten al finalizar el día reducir mayores costos.

Es un acto intencional de ejecutar cierta influencia positiva pero a la vez formal sobre el rumbo, curso y porvenir de una empresa; es importante considerar el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la organización reinventan el rumbo y dibujan la carga de dirección de acuerdo a la misión y visión con la que fue creada la entidad. Por lo tanto, es vital mantener un conocimiento riguroso sobre los aspectos internos y externos a la empresa (Cano, 2017, pág. 30)

Sin duda alguna de los indicadores que marcan el rumbo de crecimiento en

una empresa es la productividad, ya que permite conocer si se está realizando las actividades en el tiempo correcto o no. La utilidad de este indicador radica en que nos permite evaluar el desempeño de la empresa. A su vez, contribuye a saber cuál es nuestra posición en relación a las metas planteadas por la empresa. Además, puede considerarse como una de las medidas más relevante para evaluar el nivel de desarrollo económico, la competitividad y el trabajo humano (Jesus, 2021)

Por otra lado, un tema que está ligado a la productividad son quienes ejercen todo el trabajo en la empresa se hace referencia a los colaboradores. Según, (Martinez, 2019), dice que si los empleados tienen mejor formación son capaces de producir mucho mejor y de forma más rápida; en este contexto, el gasto en la educación de un país y los recursos para la formación de los trabajadores permitirá que sus ciudadanos sean más proactivos y por consiguiente mucho más productivos en sus jornadas laborales. Los empleados son la pieza fundamental en el desarrollo de una organización, puesto que ellos son los encargados de realizar en el día todas las tareas que son encomendadas.

La capacitación técnica de los colaboradores es fundamental ya que permite que este se desempeñe de manera orientada y de forma eficiente. En las funciones asignadas podrá producir resultados de calidad y cantidad, brinde un excelente servicios de atención a los clientes, prevenga y dé solución anticipadamente problemas potenciales dentro de la institución (Carrillo, 2015)

Uno de los factores determinantes a tener presente es que los trabajadores son seres humanos y no maquinarias. Estar consciente de esto implica que sea imperativo conseguir que el trabajador se sienta apreciado en su puesto de trabajo. Conociendo este detalle se conseguirá que realice su labor con el mayor esfuerzo y pasión posible, además de aumentar su lealtad y compromiso con la organización. En

última instancia, también es imprescindible conocer que la cantidad de trabajo u horas laborables asignadas sean realistas. Puede ser que en algunas ocasiones la sobrecarga evita que realice sus funciones de manera optimizada en el tiempo requerido (Moreira, 2018)

Una vez que se encuentra comprendido que los colaboradores son la clave del éxito para una institución. Es vital saber que mejorar su bienestar contribuye a afianzar su compromiso y esto sirve como hilo conductor para alcanzar las metas propuestas. se recomienda mantener los siguientes aspectos; disponer de un salario fijo, valorar su trabajo en público, disponer de todos los beneficios de ley y procurar mantener un entorno laboral saludable.

De este modo, Cequea et al. (2014) determina que la gerencia administrativa interpela en estrategias que atiendan específicamente la motivación a la hora de trabajar, ser eficaz en el horario laboral y la optimización de tiempo. La productividad se mide por indicadores inequívocos que garantizan la funcionalidad y sustentabilidad de una empresa, proporcionando cierta cantidad de tiempo, ahorro de gastos y/o costos al momento de la adquisición de nuevos materiales para realizar todas las actividades que se realizan dentro y fuera de la organización. Principalmente, se torna factible para salvaguardar cualquier situación de peligro o riesgo de una empresa.

En otro contexto, la Clínica Frío Autos a pesar de tener algunas décadas en el mercado local y de poseer clientes totalmente fidelizados, no ha podido posicionarse en el sector, dado que desconoce de la utilidad que las redes sociales hoy en día tiene, ofrecen a los negocios mayor alcance de audiencia y por ende mayor cobertura de clientelas que desconocen sus servicios. Las estrategias de publicidad ofrecen ventajas competitivas que pueden utilizarse como indicadores de preferencias por el público.

Todas las empresas necesitan que su clientela sea fiel y leal a su negocio. Gracias a

la tecnología y la aparición de nuevas formas de comunicación, actualmente obtener mayor audiencia y por consiguiente obtener más usuarios que requieran de nuestro servicio. Por lo general, la competencia ha tomado en cuenta estas alternativas tecnológicas que han ayudado a expandir sus empresas, así como también el posicionamiento de sus marcas.

Es importante detallar que la publicidad y el marketing trabajan de la mano, pero no son lo mismo; mientras el primero da a conocer una marca, el segundo busca atraer a las personas para que la adquieran. Si bien es cierto, la publicidad requiere de un plan de marketing se requiere de acciones que permitan ejecutar ciertos niveles estratégicos con el fin de hacer conocer un producto o servicio. A pesar, de que la mayoría de las planificaciones persiguen diferentes objetivos, existen varias estrategias publicitarias que incentivan un interés comercial.

La publicidad se puede realizar los diferentes medios de comunicación, sea a través de la televisión, radio, periódicos o carros ambulante. Sin embargo, con el surgimiento de las plataformas de streaming, redes sociales o aplicaciones digitales, son los mejores aliados de todo dueño que posea una empresa y quiera expandir sus promociones relacionadas a un servicio o producto (Morales, 2019)

Para el siguiente proyecto de investigación se ejecutó una metodología de carácter mixto, es decir cuantitativa y cualitativa que a su vez se apoya en un método deductivo y método descriptivo las herramientas que se emplearan son entrevista y encuesta por lo que se pretende cumplir con el objetivo principal que determinar la gestión administrativa de la Clínica Frío autos de la ciudad de Babahoyo durante el periodo 2022. Por su parte, se detalla cada instrumento empleado.

El primer instrumento requerido fue la entrevista dirigida al gerente administrador Sr. Yandry Vera, esto con el propósito de obtener una panorámica de su

gestión dentro de la empresa y así poder determinar su visión acerca de los lineamientos que ha mantenido durante su liderazgo y constatar la relación entre las variables a estudiar dentro del margen de este trabajo.

Por medio del método descriptivo se puede conocer las costumbres, situaciones, procesos, actitudes que predominan y las actividades que se realizan en el día a día dentro de la empresa.

A través del método deductivo se puede obtener una visión mucho más amplia y general que contribuye a conseguir las conclusiones que ayuden a culminar este estudio.

Por consiguiente, la aplicación de técnicas antes mencionadas se obtuvo los siguientes resultados que contribuyen de manera directa con el objetivo de este caso de estudio.

Con la entrevista se constató cómo el gerente administrador lleva ciertos procesos dentro de la empresa, tales como: registro contable, manejo de inventario, contratación del personal y servicio de atención a la clientela. De esta manera, se encontró que la ejecución de las actividades antes relacionadas son de forma irregular, dado que, el inventario no es registrado en un software actualizado y seguro, la adquisición del personal es manejada por medio de una breve entrevista en el establecimiento no pasa ningún filtro.

El segundo instrumento llevado en este trabajo fue la encuesta que permitió conocer con mayor profundidad aquellos rasgos relacionados acerca del ambiente laboral entre los trabajadores que es parte de la organización, el control interno que se fundamenta en el control, la capacitación del personal y la expansión del negocio en el mercado local considerados parte de la planificación que una empresa debe llegar según su administración.

En este contexto, se define como relaciones laborales a aquellas que se establecen por medio de tres elementos esenciales: principalmente, el trabajo; por

consiguiente, sueldo o capital / salario y finalmente, el proceso productivo (Molina, 2020). Actualmente, estas relaciones se vinculan efectivamente a través de la comunicación que el corporativo lleva con sus empleados y la comunicación entre los colaboradores, siendo este último parte fundamental para el correcto desenvolvimiento en sus áreas de trabajo.

**Tabla 1**

*Relación laboral de los colaboradores*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Muy Buena</b>	2	20%
<b>Buena</b>	3	70%
<b>Regular</b>	1	10%
<b>Muy deficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

*Fuente: Colaboradores de la Clínica “Frío Autos”*

*Elaborado: Jordy León Cabezas*

Análisis: de acuerdo a los resultados ofrecidos por la primera pregunta se puede observar que los resultados de los encuestados, se conforman de la siguiente manera: Excelente 0%, Muy buena 20% y Buena 70% lo que detalla que los colaboradores manejan un ambiente laboral adecuado entre ellos.

Por su parte, el crecimiento empresarial es entre los aspectos más positivos para la mayoría de las organizaciones, no obstante si no cuenta con estrategias asertivas se convertirá en situaciones problemáticas que dificultan su expansión como tal (Rock Content, 2021).

**Tabla 2***Expansión del negocio en el mercado*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	10%
<b>De acuerdo</b>	2	30%
<b>Indeciso</b>	3	60%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

*Fuente: Colaboradores de la Clínica “Frío Autos”**Elaborado: Jordy León Cabezas*

Análisis: Por medio de la segunda pregunta se constató que cierta cantidad de empleados consideran que la expansión del negocio ha sido diminuta y consideran que se debe crear muchas más estrategias que les permita crecer como empresa y sobre todo para superar a la competencia.

Continuando con las variables a estudiar, el control es uno de los ejes más importantes a destacar, ya que los controles internos no solo abordan los riesgos de una empresa, sino que también reducen los costos o esfuerzos innecesarios (Julio Castro, 2022).

**Tabla 3***Control interno de la empresa*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy frecuentemente</b>	0	0%
<b>Frecuentemente</b>	2	20%
<b>Ocasionalmente</b>	4	80%
<b>Raramente</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

*Fuente: Colaboradores de la Clínica “Frío Autos”**Elaborado: Jordy León Cabezas*

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en la tercera pregunta sobre el control interno que se lleva dentro de la entidad, se corroboró que los empleados consideran que ocasionalmente se realizan. Lo que contrasta con lo antes mencionado

por el gerente, que sus controles son llevados en una lista de papel.

Por consiguiente, la capacitación de personal en el mundo empresarial es de las acciones formativas más sustanciales que una organización debe poner a disposición de sus colaboradores para que alcancen mucho más conocimientos y desarrollen sus habilidades al momento de ejecutar en sus puestos de trabajo (Malasaña, 2020).

**Tabla 4**

*Capacitación del personal*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy frecuentemente</b>	0	0%
<b>Frecuentemente</b>	0	0%
<b>Ocasionalmente</b>	1	10%
<b>Raramente</b>	5	90%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

*Fuente: Colaboradores de la Clínica “Frío Autos”*

*Elaborado: Jordy León Cabezas*

*Análisis:* los resultados obtenidos en la pregunta cinco sobre los conocimientos que reciben los empleados a través de capacitaciones periódicas es en un 90% raramente lo que conlleva a ser parte del decrecimiento de la empresa, ya que mantener actualizado en conocimiento al personal crea ventajas competitivas ante las otras empresas que se dedican a las mismas actividades que la clínica Frío Autos.

Cabe destacar, que la encuesta la cual fue realizada a todos los colaboradores que en su totalidad son 6 se desempeñan en varias áreas como, reparación de aires acondicionados, limpieza de motores, colocación de aires y mantenimiento eléctrico de los vehículos detallaron que su ambiente laboral es bueno, pero podría mejorar, ya que no mantienen una comunicación asertiva entre ellos y en ciertas ocasiones tampoco con el gerente de la empresa.

Por consiguiente, otro dato interesante obtenido está relacionado con el conocimiento sobre el manejo administrativo que realiza el gerente, y es que consideran



que se debería llevar un registro con mayor exactitud de todo lo que se realiza dentro de la empresa, es decir que manejen los ingresos y egresos a través de una computadora que no sea manipulada por nadie, sino solo del gerente o el propietario de la entidad, esto les permitirá medir a profundidad el crecimiento o mejorar sus servicios para cumplir con todos los objetivos que se han planteado desde el surgimiento de la clínica .

## **CONCLUSIONES**

Finalmente, se pudo corroborar que la gestión administrativa aplicada en la Clínica Frío Autos incumple con los principios de la administración que son control, organización, planificación y dirección. Por ende, es de vital importancia crear una extenuante estructuración sobre el manejo administrativo de la empresa, puesto que los resultados en el periodo 2022 no contribuyen a su crecimiento local.

Por otro lado, se determinó que el conocimiento empírico que posee el administrador de la empresa no ha permitido mantener un adecuado seguimiento de inventario y a su vez no llevar los registros contables se genera un desbalance entre los ingresos y egresos que presenta la Clínica Auto Fríos. De tal manera, al no llevar ese control pone en riesgo la estabilidad económica de la empresa.

Un dato de suma importancia obtenido está relacionado con el ambiente laboral, dado que los empleados consideran que pueden mejorar su rendimiento profesional si se les comunicará a tiempo todas sus tareas a realizar durante su jornada laboral, lo que implica que en reiteradas ocasiones mantengan ciertos problemas entre ellos por la ausencia de comunicación entre ellos y su jefe.

En este contexto, es preciso mencionar que el crecimiento de una empresa requiere de un personal muy bien tratado y sobre todo capacitado, esto le brinda a la entidad un aspecto más organizado y serio al momento de tratar con su clientela, debido

que un trabajador alegre y satisfecho es un colaborador que dará su todo mientras desempeña su trabajo en sus horas laborales dentro de la empresa.

De tal manera, se concluye en que la Clínica Frío Autos debe crear estrategias efectivas relacionadas con el ambiente laboral, el control de sus registros, capacitación del personal y sobre todo mantener sus objetivos claros, precisos y alcanzables por todos sus colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, I., y Palacios, N. (2021). *Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para el cantón Portoviejo*. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 6(3), 74-81.
- al., S. e. (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.  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf>
- Amat, O. (2017). *Contabilidad y finanzas para dummies*. Barcelona: Grupo Planeta.  
[https://www.planetadelibros.com/libros\\_contenido\\_extra/36/35194\\_Contabilidad\\_y\\_finanzas\\_Dummies.pdf](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. <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Castro, J. (7 de octubre de 2021). *Corponet*. ¿En qué consiste un correcto control en empresa?: <https://.corponet.com/correcto-control-en-empresa>
- Cano, C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Cequera, M. M., Monroy, C. R., & Bottini, M. A. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 37. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Gavilánez et al. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Hernández, J., y Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*(11), 66-67.
- Jesus, S. (12 de septiembre de 2021). *Economía 3*. ¿Qué es la productividad, cómo se calcula y qué efectos tiene sobre la empresa?: <https://economia3.com/que-es-productividad->

empresa-como-calcularlo/

- Márquez et al. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVII(2), 367-385.
- Malasaña. (13 de julio de 2020). Qué es la capacitación de personal: ejemplos prácticos para tu empresa: [https://www.eldiario.es/madrid/somos/malasana/que-es-la-capacitacion-de-personal-ejemplos-practicos-para-tu-empresa\\_1\\_6412812.html](https://www.eldiario.es/madrid/somos/malasana/que-es-la-capacitacion-de-personal-ejemplos-practicos-para-tu-empresa_1_6412812.html)
- Martinez, J. (04 de noviembre de 2019). *Econosublime*. LA PRODUCTIVIDAD Y SU IMPORTANCIA: <http://www.econosublime.com/2019/04/que-es-productividad-importancia.html>
- Molina, D. (10 de marzo de 2020). *IEBS*. ¿Qué son las relaciones laborales? Las claves de la nueva gestión del talento: <https://www.iebschool.com/blog/relaciones-laborales-relaciones-laborales/>
- 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.
- Morales, G. (5 de abril de 2019). *Centro Universitario Hispano de México*. Importancia de la publicidad en la mercadotecnia: [cuhm.edu.mx/05/04/2018/importancia-la-publicidad-la-mercadotecnia/](http://cuhm.edu.mx/05/04/2018/importancia-la-publicidad-la-mercadotecnia/)
- Moreira, A. (19 de marzo de 2018). *HRTRENDS*. clave del éxito empresarial: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/trabajadores-clave-exito-empresarial#>:
- Pacheco, J. (04 de enero de 2022). *Web y Empresas*. ¿Qué es la Gestión Administrativa?: <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
- Palcorporate. (03 de abril de 2019). *Palcorporate consulting*. Importancia de la contabilidad en las empresas:
- Rock Content*. (17 de marzo de 2021). Cuando la expansión de mercado significa crecimiento sustentable: ¿cómo alcanzar este objetivo?: <https://rockcontent.com/es/blog/expansion-de-mercado/>
- 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.
- 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.

# **ANEXOS**

## **ANEXO #1**

### **ENTREVISTA APLICADA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA “CLÍNICA FRÍO AUTOS”**

**OBJETIVO:** el propósito es obtener una panorámica de su gestión dentro de la empresa y así poder determinar su visión acerca de los lineamientos que ha mantenido durante su liderazgo y constatar la relación entre las variables a estudiar dentro del margen de este trabajo.

**Nombre del entrevistado:** Yandry Vera Romero

**Cargo del entrevistado:** Propietario- Administrador

**Fecha de entrevista:** 10/03/2023

**1. ¿DESDE QUÉ AÑO FUNCIONA EL NEGOCIO?**

*APROXIMADAMENTE TIENE VEINTE AÑOS, CUANDO FUE FUNDADA POR MIS PADRES.*

**2. ¿CUÁL ES EL SERVICIO O SERVICIOS QUE OFRECE?**

*LA EMPRESA SE DEDICA A LAS ADAPTACIONES DE AIRE ACONDICIONADO A/C DE CARRO, REPARACIONES DE A/C CASA, CARROS, CENTRALES DE AIRES, MANTENIMIENTOS DE A/C DE CASACARROS, VOLQUETAS BUSES. INSTALACIONES DE A/C DE CAJON Y SPLIT.*

**3. ¿DÓNDE SE ENCUENTRA UBICADA LA EMPRESA?**

*LA EMPRESA SE ENCUENTRA UBICADA EN LAS CALLE BARREIRO ENTRE GARCÍA MORENO Y AV. 5 DE JUNIO, FRENTE A LA FARMACIA FAYTONG.*

**4. ¿CUÁNTAS PERSONAS TRABAJAN Y LOS CARGOS QUE OCUPAN?**

*TRABAJAN 6 PERSONAS:*

*YANDRY VERA- ADMINISTRADOR*

*MARLÓN MORÁN – TECNICO PRINCIPAL*

*SANTIAGO CORONEL- ASISTENTE TÉCNICO*

*FERNANDO SALDARRIAGA- TÉCNICO EN LIMPIEZA*

*CARLOS BARZOLA- ASISTENTE AUXILIAR*

*JULIO FILIAN- ASISTENTE AUXILIAR*

5. **¿CUÁL ES EL MERCADO EN QUE OFRECE SUS SERVICIOS, SOLO BABAHOYO U OTROS SECTORES?**

*REALIZAMOS TRABAJOS EN VARIOS CANTONES DE LA PROVINCIA PRINCIPALMENTE EN VINCES, MOCACHE, MONTALVO, PALENQUE, SANTA ELENA SALINAS Y OTRAS PARTES.*

6. **¿CÓMO LLEVAN LA ADMINISTRACIÓN EN LA CLÍNICA FRÍO AUTOS?**

*POR MEDIO DE UNA PLANIFICACIÓN REGISTRADA EN UNA LISTA QUE SE REALIZA DIARIAMENTE SOBRE LOS GASTOS E INGRESOS QUE TENEMOS.*

7. **¿CÓMO ES EL PROCESO DE SU INVENTARIO?**

*MEDIANTE UN PROGRAMA DE EXCEL QUE FUE CREADO HACE TRES AÑOS POR UN INGENIERO EN SISTEMAS.*

8. **¿QUÉ CRECIMIENTO HAN TENIDO EN NIVELES DE VENTA EN LA EMPRESA DURANTE EL 2022?**

*CRECIMIENTO NO HUBO, FUE TODO LO CONTRARIO, YA QUE LA COMPETENCIA TIENE PRECIOS MÁS BAJOS Y LA CLIENTELA HA IDO AMINORANDO.*

9. **¿QUÉ OPINA SOBRE LLEVAR UN CONTROL ADECUADO DE LOS INGRESOS Y GASTOS?**

*YO REALIZÓ EL CONTROL DE MANERA MENSUAL, ESO ME PERMITE COMPARAR QUE MES HA SIDO REALMENTE BUENO Y CUAL NO.*

10. **¿DESDE SU PUNTO DE VISTA DEME UNA OPINIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS?**

*TODOS SON MUY TRABAJADORES, SIEMPRE TIENEN PREDISPOSICIÓN PARA REALIZAR SU TRABAJO.*

## ANEXO# 2

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA “AUTO FRÍOS”

#### Relación laboral de los colaboradores

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Buena	2	20%
Buena	3	70%
Regular	1	10%
Muy deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Colaboradores de la Clínica “Frío Autos”

*Elaborado:* Jordy León Cabezas

#### Expansión del negocio en el mercado

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	30%
Indeciso	3	60%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Colaboradores de la Clínica “Frío Autos”

*Elaborado:* Jordy León Cabezas

#### Control interno de la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	2	20%
Ocasionalmente	4	80%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Colaboradores de la Clínica “Frío Autos”

*Elaborado:* Jordy León Cabezas

*Capacitación del personal*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy frecuentemente</b>	0	0%
<b>Frecuentemente</b>	0	0%
<b>Ocasionalmente</b>	1	10%
<b>Raramente</b>	5	90%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

*Fuente: Colaboradores de la Clínica “Frio Autos”*

*Elaborado: Jordy León Cabezas*

*Atención Al Cliente*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy frecuentemente</b>	2	40%
<b>Frecuentemente</b>	4	60%
<b>Ocasionalmente</b>	0	00%
<b>Raramente</b>	0	00%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

*Fuente: Colaboradores de la Clínica “Frio Autos”*

*Elaborado: Jordy León Cabezas*



### ***ANEXO # 3***

#### ***REPORTE FOTOGRÁFICO***

Objetivo: retratar las actividades que se realizan en la empresa





ANEXO #4

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 10 de Marzo del 2023


Sr(a) **YANDRI VERA ROMERO**  
**GERENTE DE LA EMPRESA "FRIO AUTOS"**  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **JORDY ANDRES LEON CABEZAS** , con cédula de identidad **1205650433**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de **COMERCIO** , matriculado(a) en el proceso de titulación periodo **NOVIEMBRE 2022- ABRIL 2023** , le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA "FRIO AUTOS" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DEL PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

  
\_\_\_\_\_  
**JORDY ANDRÉS LEON CABEZAS**  
C.I: 1205650433

ANEXO #5  
APROBACIÓN DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 15 de Marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **CLINICA "FRIO AUTOS"** de la ciudad de **BABAHOYO**

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **JORDY ANDRES LEON CABEZAS** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA DE LA CLINICA "FRIO AUTOS" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Sr. YANDRI VERA ROMERO

C.I: 1203447311

CORREO: [VERAYANDRI@YAHOO.COM](mailto:VERAYANDRI@YAHOO.COM)

TELEFONO: 0985407200

AUTORIZADO

## ANEXO #6



# ESTUDIO DE CASO JORDY LEÓN. ACTUAL

**3%** Similitudes

**0%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

**< 1%** Idioma no reconocido

Nombre del documento: ESTUDIO DE CASO JORDY LEÓN.  
ACTUAL.docx  
ID del documento: 3c8060a8c038d8fb5b1fd8cf4ecf0a11a61a4749  
Tamaño del documento original: 39,95 kB

Depositante: LOZANO CHAGUAY LUIS ALBERTO  
Fecha de depósito: 11/5/2023  
Tipo de carga: Interface  
fecha de fin de análisis: 11/5/2023

Número de palabras: 4625  
Número de caracteres: 29.456

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a>   Gestión Administrativa de la Lubricadora Zm del Cantón Jujan e... <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11219/3/E-UTB-FAFI-ING.COM-000819.pdf.txt">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11219/3/E-UTB-FAFI-ING.COM-000819.pdf.txt</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (53 palabras)
2	<a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a>   Gestión administrativa de la clínica del aire de la ciudad de Bab... <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11212/3/E-UTB-FAFI-ING.COM-000812.pdf.txt">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11212/3/E-UTB-FAFI-ING.COM-000812.pdf.txt</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #129822 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	<a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11212/E-UTB-FAFI-ING.COM-000812.pdf#:~:text=req...">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11212/E-UTB-FAFI-ING.COM-000812.pdf#:~:text=req...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
3	<a href="https://blog.hubspot.es">blog.hubspot.es</a>   Estrategias de publicidad: definición, tipos y ejemplos <a href="https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-de-publicidad">https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-de-publicidad</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
4	<a href="http://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a>   Diseño organizacional para la compañía de transporte Intr... <a href="http://repositorio.upse.edu.ec/8080/jspui/bitstream/46000/1519/3/POVEDA_QUIMS_MERCEDES_JACINT...">http://repositorio.upse.edu.ec/8080/jspui/bitstream/46000/1519/3/POVEDA_QUIMS_MERCEDES_JACINT...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
5	<a href="http://repositorio.espam.edu.ec">repositorio.espam.edu.ec</a>   Plan de marketing operativo en la dulcería tradicional lo... <a href="http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/13394/YTMADME01D.pdf.txt">http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/13394/YTMADME01D.pdf.txt</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)