

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LAVANDERÍA Y TINTORERÍA AL PASO EN LA CIUDAD DE MACHALA.

*por*

Katty Viviana Aguilar Valladolid  
Lady Franchesca Nuñez Ramon

---

**Fecha de entrega:** 05-mar-2024 11:54p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2311692969

**Nombre del archivo:** PROYECTO-INTEGRADOR-D2-2023\_AGUILAR-NUÑEZ\_TURNITIN.docx (607.94K)

**Total de palabras:** 10619

**Total de caracteres:** 57742

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LAVANDERÍA Y TINTORERÍA AL PASO EN LA CIUDAD DE MACHALA.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

2%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unife.edu.pe">repositorio.unife.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
2	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
3	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
4	<a href="https://pdfcookie.com">pdfcookie.com</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="https://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	

<1 %

---

10

[fr.slideshare.net](http://fr.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

---

11

[repositorioapi.neumann.edu.pe](http://repositorioapi.neumann.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, AGUILAR VALLADOLID KATTY VIVIANA Y NUÑEZ RAMON LADY FRANCESCA, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LAVANDERÍA Y TINTORERÍA AL PASO EN LA CIUDAD DE MACHALA., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

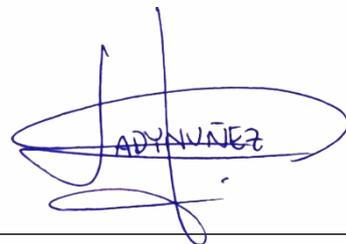
Los autores como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



---

AGUILAR VALLADOLID KATTY VIVIANA  
0706406113



---

NUÑEZ RAMON LADY FRANCESCA  
0750978819

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	- 4 -
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 5 -
1.1. Objeto del problema.....	- 5 -
1.2. Problemática de la investigación.....	- 5 -
1.3. Justificación.....	- 5 -
1.4. Objetivos de la investigación .....	- 6 -
1.4.1. Objetivo general.....	- 6 -
1.4.2. Objetivos específicos .....	- 6 -
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	- 7 -
2.1. BASES TEÓRICAS.....	- 7 -
2.1.1. Teorías de la gestión administrativa .....	- 7 -
2.1.2. Teoría de las Relaciones Humanas .....	- 8 -
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	- 9 -
2.2.1. Gestión Administrativa .....	- 9 -
2.2.2. Factores influyentes en la gestión administrativa .....	- 10 -
2.2.3. Proceso administrativo.....	- 11 -
2.2.4. Fases de la administración .....	- 11 -
2.2.5. Control de inventarios.....	- 13 -
2.2.6. Flujo de efectivo .....	- 14 -
2.2.7. Sistema Contable .....	- 14 -
2.2.7.1. Clasificación .....	- 15 -
2.2.7.2. Influencia del sistema contable electrónico .....	- 15 -
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	- 17 -
3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	- 17 -
3.1. Tipos de investigación.....	- 17 -
3.2. Nivel de investigación.....	- 17 -
3.3. Diseño de investigación .....	- 18 -
3.4. Métodos de investigación.....	- 18 -
3.4.1. Método deductivo:.....	- 19 -
3.4.2. Método Inductivo: .....	- 19 -
3.4.3. Método Cualitativo:.....	- 20 -
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	- 20 -
3.5.1. Población universal .....	- 21 -

3.5.2. Población objeto de estudio.....	- 21 -
3.5.3. Tamaño de la muestra.....	- 21 -
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	- 22 -
3.6.1. Entrevistas .....	- 22 -
3.6.2. Observación.....	- 23 -
3.7. Presentación de resultados .....	- 23 -
3.8. Análisis de resultados.....	- 23 -
3.9. Interpretación de resultados .....	- 24 -
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	- 25 -
4.1 Análisis de resultados.....	- 25 -
4.2 Contrastación teórica de resultados.....	- 29 -
4.3 Propuesta Integradora.....	- 30 -
4.4 Valoración de la factibilidad .....	- 31 -
4.4.1 Dimensión Técnica.....	- 31 -
4.4.2. Dimensión Económica. ....	- 32 -
4.4.3. Dimensión Social-Ambiental. ....	- 33 -
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	- 34 -
5.1 CONCLUSIONES .....	- 34 -
5.2. RECOMENDACIONES .....	- 35 -
5.3. REFERENCIAS.....	- 36 -
5.4. ANEXOS.....	- 43 -
5.4.1. Entrevista Dirigida al Gerente de la Empresa. ....	- 43 -
5.4.2. Guía de Observación para Evaluar el Funcionamiento Empresarial. 44	
5.4.2. Aplicación de instrumentos en la empresa. ....	45
5.4.3. Link de los artículos científicos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Teoria de Henry Fayol.....</b>	<b>- 8 -</b>
<b>Tabla 2. Estructura y funciones de las organizaciones.....</b>	<b>- 8 -</b>
<b>Tabla 3. Proceso Administrativo.....</b>	<b>- 11 -</b>
<b>Tabla 4. Tabla de resultados de la entrevista.....</b>	<b>- 25 -</b>
<b>Tabla 5. Tabla de resultados de la guía de observación.....</b>	<b>- 28 -</b>
<b>Tabla 6. Estrategias de la propuesta integradora.....</b>	<b>- 30 -</b>
<b>Tabla 7. Resumen de estado financiero.....</b>	<b>- 32 -</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1. Ubicación de la empresa.....</b>	<b>- 31 -</b>
--	---------------

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas desempeñan un papel fundamental en la economía global y en la sociedad en general. Su evolución a lo largo del tiempo ha venido creciendo de forma significativa, influenciada por los avances tecnológicos, los cambios en la demanda del mercado y las transformaciones en las estructuras sociales y económicas. Las empresas modernas se caracterizan por su diversidad en tamaño, estructura y enfoque. Pueden ser empresas pequeñas, medianas con una base establecida en el mercado o grandes corporaciones que operan a nivel internacional.

La gestión administrativa ha sido de gran aporte dentro de algunas empresas que buscan emerger de una necesidad de superación, por tal razón, el presente trabajo de investigación se desarrolla en base a uno de los problemas más comunes en las pequeñas empresas que es la falta de conocimiento en el área administrativa como es la Lavandería y Tintorería Al Paso de la ciudad de Machala, ya que no se le está dando una correcta gestión administrativa, lo cual repercute no sólo en dicha área sino también en las personas en general. La estructura del presente trabajo estaría comprendida por:

Capítulo I: Se muestra el planteamiento del problema, el objeto de investigación, el objetivo general y los específicos del trabajo.

Capítulo II: Abarca el marco teórico, donde se presentan los temas más relevantes, teorías y marco conceptual que fundamenta el trabajo de investigación.

Capítulo III: Se establece el marco metodológico del proyecto; el cual presenta el diseño de investigación, donde se describe las técnicas de recolección para recopilar información que contribuyen a la eficiencia, calidad y éxito del trabajo.

Por último, el Capítulo IV: se evidencia el análisis de resultados con sus conclusiones y recomendaciones en base a los datos obtenidos del presente trabajo de investigación. Las conclusiones se efectúan en base a la problemática del trabajo y las recomendaciones se diseñan con el fin de mejorar la estabilidad de la empresa y su desarrollo.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Objeto del problema**

¿De qué manera influye la gestión administrativa en el crecimiento de la empresa lavandería y tintorería Al Paso en la ciudad de Machala?

### **1.2. Problemática de la investigación**

Las pequeñas empresas han llegado hacer un gran aporte al desarrollo de cada país; sin embargo, la falta de preparación ha causado un estancamiento por la carencia de conocimiento administrativo. Es notable que la ausencia de la gestión administrativa puede tener un impacto significativo en el rendimiento de la empresa y trae consigo algunos problemas como es la ineficiencia, el desperdicio de recursos, aumento de costos, disminuye la utilidad económica y la reducción de la productividad, todo esto sucede cuando no existe planificación y organización dentro de cada área.

La gestión administrativa es de suma importancia para las pequeñas empresas por varios factores que contribuyen a su éxito y sostenibilidad a largo plazo. Es por esto, que la gestión administrativa se centra en la planificación estratégica para el desarrollo de la organización. Para conocer esta problemática en el área empresarial es necesario familiarizarse con los diferentes términos que se investigan dentro de este proyecto.

El manejo administrativo dentro de las empresas influye en el desempeño y la rentabilidad empresarial; así mismo el conocimiento permite a las entidades desarrollarse efectivamente, aumentando los niveles de producción y la competitividad. Ante esta problemática se busca identificar ¿Cómo el manejo administrativo influye en el crecimiento de la Lavandería y tintorería Al Paso en la ciudad de Machala? debido a que en esta microempresa existe una ausencia de conocimientos en el área de gestión administrativa que influye al desarrollo óptimo de la empresa.

### **1.3. Justificación**

La principal razón para realizar el presente estudio es conocer que tanto influye el conocimiento de una buena gestión administrativa en el desarrollo de las empresas; ya que, las empresas deben estar preparadas para enfrentar los diferentes factores que podrían intervenir en el desarrollo de las actividades, por tal motivo es necesario que los individuos tengan conocimiento de la importancia de la gestión administrativa que se debe tener en cuenta al momento de crear un negocio.

Los hogares son iguales que las empresas, comparten principios fundamentales como la planificación, organización, control y la toma de decisiones. Sin embargo, los objetivos, alcances, regulaciones y el éxito hacen que la aplicación de estos principios sea única en cada contexto. La gestión administrativa en las empresas se enfoca en la maximización de beneficios y la competitividad, mientras que en los hogares busca el bienestar y la satisfacción familiar. Ambos contextos representan desafíos y oportunidades únicas, por ende, desarrollan habilidades para adaptar los principios de la gestión administrativa y poder alcanzar el éxito en ambos contextos.

La lavandería y tintorería Al Paso de la ciudad de Machala debe tener un control que sea necesario para evaluar su progreso hacia sus objetivos establecidos de forma eficiente, esto se refleja en la gestión del manejo de sus recursos, presupuestos y otros elementos deben ser controlados adecuadamente. El impacto social que cause esta investigación ayuda a otras microempresas y a los clientes al recibir un servicio de calidad.

La gestión administrativa concierne a todo tipo de organizaciones, sin importar sus operaciones. En las empresas de servicios tiene igual importancia, porque el desarrollo eficaz y eficiente de las actividades es necesario para el bienestar de su personal, clientes y de la misma entidad, controlando de manera segura el proceso de producción y minimizando sus gastos con el fin de cumplir con los objetivos establecidos y con ello mejorar la rentabilidad económica.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar el efecto de la gestión administrativa dentro de la toma de decisiones para mayor factibilidad de la empresa.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar los factores externos e internos que intervienen en el desarrollo de la empresa lavandería y tintorería Al Paso.
- Analizar los beneficios de implementar un sistema de control de inventario para el uso correcto de los recursos de la empresa.
- Proponer la implementación de un sistema contable que ayude a controlar el flujo de efectivo de la entidad.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. BASES TEÓRICAS

#### 2.1.1. Teorías de la gestión administrativa

La gestión administrativa se fundamenta en varias hipótesis que son indispensables para su utilización basadas en las teorías de la escuela clásica de Frederick Taylor y Henry Fayol. La teoría de Frederick Taylor es la promotora de la llamada administración científica del trabajo, la misma que se conceptualiza en el procedimiento bajo el sistema y leyes científicas que podría optimizar las labores, sin perjuicio a la hora laboral y la pérdida de dinero en el transcurso de la productividad (Pantoja y Garza, 2019).

La finalidad de la teoría de Frederick Taylor, es obtener los niveles altos de la productividad y por ende del éxito empresarial, por eso, se orienta en impulsar la organización y capacitación de los empleados, que de manera individual logren ser más competentes, es así que se obtiene cuatro principios aplicados bajo esta teoría, constituyendo la primera como la organización, el cual implica en el empleo de los tiempos y herramientas que los empleados utilizarán en su jornada laboral y logren acudir a nuevos instrumentos si los anteriores son ineficaces o conllevan a la pérdida de tiempo.

El segundo se basa en la capacitación empleada al trabajador, cada área contará con su empleado adecuado bajo los lineamientos de capacidades. El tercer se enmarca en la cooperación, donde Marín y Pérez (2021) exponen que contribuye a generar las ventajas competitivas para poder buscar soluciones a las dificultades detectadas en la organización. Bajo este contexto, el objeto de la cooperación es lograr la laboral quien más dedicación, producción ejerza mayor serían sus ganancias.

La motivación de los empleados, las decisiones de los directivos y la jerarquía pueden ayudar o dificultar los procedimientos que se dan dentro de la gestión innovadora. La gran mayoría de las entidades separan tiempo y recursos con el propósito de desarrollar y contribuir a la creatividad y actualización de procesos para que los empleados brinden un buen desempeño laboral; por ende, se puede garantizar y reflejar en los servicios, productos o procesos de la organización en general (Ríos *et al.*, 2022).

El cuarto principio se basa en la responsabilidad de los directivos, es decir, quien tenía la máxima autoridad debe realizar la planificación de los trabajadores, denotando las actividades que realizará en el tiempo que ocupara. El enfoque denotado por la teoría de Frederick hizo una enmarcación fundamental a la ciencia bajo el contexto de la

organización laboral, selección de empleados a las tareas designadas lo cual tendría más cooperación (Franco *et al.*, 2021).

***Tabla 1. Teoría de Henry Fayol***

Primer principio planeación
Segundo principio preparación
Tercer principio control
Cuarto principio ejecución
<b>Elaborado por:</b> Aguilar y Núñez (2024).
<b>Adaptado de:</b> (Pantoja y Garza, 2019)

La teoría de Henry Fayol, se fundó en la distinción de la estructura y las funciones que pose las organizaciones para obtener la eficacia, la misma que se fundamentaba en las actividades que realizaba los trabajadores. La teoría era bajo el enfoque sintético y universal de la empresa. Barreno (2019) expone que su teoría también se destaca por la división de áreas según las funciones que debe poseer las empresas, estas son las operaciones, el comercio, la administración, finanzas, de seguridad y la contabilidad.

***Tabla 2. Estructura y funciones de las organizaciones.***

<b>Estructura de la organización</b>	<b>Personal de la organización</b>
División del Trabajo	Unidad laboral
Dirección	Remuneración
Centralización	Subordinación
Autoridad	Equidad
Unidad de mando	Estabilidad del personal
Jerarquía	Disciplina
Orden	Iniciativa

**Elaborado por:** Aguilar y Núñez (2024).

**Adaptado de:** (Barreno, 2019).

### **2.1.2. Teoría de las Relaciones Humanas**

Esta teoría fue fundada por George Elton Mayo, conocida por la escuela humanística de la administración. Tiene su origen en el estudio del haber deshumanizado a los trabajadores durante la teoría clásica de la administración, la misma que tenía como prevaeciente el enfoque productividad. Esta teoría humanista cambia el panorama administrativo denotando que la base de toda la administración es el capital humano, dejando a un lado la preocupación por las estrategias, elementos, herramientas técnicas

en las empresas, ahora es el humano bajo la perspectiva psicológica (Andrade, 2019).

Los principios que componen la teoría humanista son basadas como primera característica las recompensas, el cual se enfocaba en las herramientas psicológicas para fomentar la motivación en los trabajadores la cual no exista la exclusión entre compañeros por quienes alcanzaban la meta y otros no. Entre otra de las características son las emociones, constituye uno de los elementos base de la teoría, la misma basada en las relaciones humanas entre compañeros de trabajo, evitando los conflictos y los roces de personalidad para que se encuentren siempre como un equipo (Giraldo, 2021).

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Gestión Administrativa**

Este tema es uno de los elementos importantes y estudiados en las diferentes empresas, la carencia de un plan organizacional que les permita operar de manera efectiva como instrumento de valoración e indagación del camino a seguir es lo que constituye el aseguramiento de ganancias, productividad y desarrollo del negocio. Mediante la obtención de una gestión administrativa basada en el análisis de alcance de gestión es lo que permitirá a la empresa lograr los objetivos planteados (González *et al.*, 2020).

Varios son los autores que definen a la gestión administrativa como el campo de utilización de herramientas que tratan de definir como la implementación recursos idóneos aptos para la gestión estratégica. Se debe tener en cuenta que las empresas tienen la finalidad económica, por lo tanto, uno de los aspectos a destacar es la materialización del enfoque para captar a los clientes mediante los servicios que ofrezcan. Es el fundamento administrativo de la evolución empresarial con el objeto de encontrar el éxito manifestado en los informes financieros (Soledispa *et al.*, 2022).

La táctica financiera es otro de los elementos que se utilizan de manera adecuada para obtener la gestión acorde al proceso, la misma que tiene como concepto toda acción de gestión para la obtención de recursos que tiendan a extender el desarrollo empresarial. De este modo, las estrategias empleadas dentro de la gestión administrativa como Peña *et al.*, (2022) indica: “Es el momento teórico, la organización es el comienzo de la práctica, el comienzo de la acción misma, hacia el logro de los objetivos fijados” (p. 141).

Por su parte el mecanismo utilizados en la gestión administrativa como son obtener la estructura organizacional, el objeto de la empresa así como el proceso contable posibilita

la vinculación operativa de todas las áreas de la empresa bajo los lineamientos fijados para que el objetivo sea claro ante los empleados. En la actualidad la tecnología ha conllevado a la gestión empresarial automatizar el procedimiento bajo el parámetro operacional mediante la implementación de la tecnología, integrada con una base de datos que se ajusta a los objetivos empresariales. En este sentido el control se ha optimizado evidentemente para marcar los objetivos que se vayan obteniendo y también encontrar susceptibilidades propias de la gestión permitiendo ajustar las herramientas a los procesos que le permitan la obtención de los objetivos (Pacheco y Rodríguez, 2020).

### **2.2.2. Factores influyentes en la gestión administrativa**

La influencia que se enfrentan las empresas puede ser varias, pero se las enmarcará por dos factores, estos son, factores externos e internos. Las empresas siempre tendrán factores al contorno que repercute sobre las actividades e inclusive sobre el factor económico, por aquello los factores no deben desatenderse (Valle y Tapia, 2020).

Los factores internos que son influyentes en las empresas, son todos aquellos factores que se dan de manera interna, por lo que las autoridades o personal a cargo velarán para que estos se encuentren dentro de los parámetros normales de la productividad, entre estos se resalta el desempeño organizacional.

De tal forma, el enfoque que se le da a la empresa bajo estos lineamientos determinará la estructura de la organización, el mismo que tendrá bajo la responsabilidad de las actividades, recurso humano, producto, proveedores, situación demográfica, evaluando la condición de vida de los ciudadanos para que el negocio sea todo un éxito. Otro punto relevante, es la perspectiva financiera la misma que es elemental para la existencia de la empresa, los recursos serán sometidos a un plan estratégico y monitoreo (Tobón *et al.*, 2022).

El factor externo corresponde al ambiente que se encuentra en el entorno laboral marcará la relevancia del incremento tanto a nivel emocional como motivacional, el mismo que a la existencia de un ambiente negativo contribuirá a que el desempeño de los empleados desfavorezca y, por lo tanto, el bienestar como la productividad de la empresa se verá afectada.

Entre otros aspectos internos es que el personal a cargo como autoridad tenga un alto nivel de liderazgo, sean proactivos y tengan la capacidad para llevar adelante a la empresa generando en cada momento a sus empleados la motivación y comunicación. Así también

tiene gran relevancia tener en cuenta a los clientes, conocer si sus requerimientos se encuentren satisfechos bajo el servicio que brinda la empresa, logrará que la empresa logre adecuar a las necesidades y realizar planes estratégicos para fomentar el uso del servicio que se brinda (Macías y Vanga, 2021).

### **2.2.3. Proceso administrativo**

El proceso administrativo, obedece a un conjunto de pautas que son relevantes en la gestión administrativa. Márquez *et al.*, (2021) señala: “El proceso administrativo es un conjunto de operaciones de gestión administrativas cíclicas, sistémicas, holísticas, interdependientes y flexibles” (p. 370). Cualquiera que sea el objeto de la administración deberá seguir un proceso administrativo previamente estructura.

---

#### ***Tabla 3. Proceso Administrativo.***

---

Paso 1. Planificación

---

Paso 2. Organización

Paso 3. Dirección

Paso 4. Control

---

**Elaborado por:** Aguilar y Núñez (2024).

**Adaptado de:** Márquez *et al.*, (2021)

---

En función a lo anteriormente indicado, la importancia del proceso administrativo ejecuta la labor importante en la gestión administrativa, debido a que precisará las directrices correctas para obtener objetivos fijados por la administración en poco tiempo, y algo relevante es que, podrá tener a su alcance las herramientas para restablecer los lineamientos que le permitan adoptar nuevas resoluciones a favor de la empresa. De tal forma, que también en el área contable mejorará la táctica operativa para valorar, enunciar, las políticas de la empresa enfocando la atención en las diversas áreas mediante la obtención del informe financiero (Sanz *et al.*, 2020). En efecto, el proceso administrativo se encuentra conforma por fases de actuación como es la mecánica y la dinámica.

### **2.2.4. Fases de la administración**

La fase mecánica que se encuentra integrada por la planificación y organización, tiene como objetivo en primer lugar mediante la planificación tomar la iniciativa o el punto de

arranque en el proceso administrativo, el mismo que se precisará el objetivo, propósito de la empresa, incorporando los instrumentos que permitirán obtener los objetivos, es decir, mediante esta primera fase se trazará la línea de enfoque que se interrelacionaran para efectuar las acciones (Saltos *et al.*, 2022).

Para realizar la fase de planeación es menester tener en cuenta los principios los mismos que se basan en los criterios objetivos y cuantificables, por lo que se generarán a partir de una base de datos confiables dejando a un lado las posibilidades o datos referenciales, la misma que se destaca por ser determinante. La administración adoptará identificar y precisar los objetivos que impulsarán al desarrollo empresarial (Serrato Guana, 2019).

El principio de factibilidad de la fase de planeación tiende a conceptualizarse como el proyecto que se encuentren dentro del margen real, siendo conscientes y positivos adecuándose a los recursos que tienen a su alcance. Ahora el principio de flexibilidad, como lo indica su palabra se fundamenta en la adaptaciones que tendrá que realizar la empresa, dejando un margen factible de modificaciones que se tornen en el proceso (Galindo-Aguirre *et al.*, 2020).

La fase de organización estriba en la división de las responsabilidad que cada equipo de trabajo debe ejercer, a pesar que cada área se ocupa de temas distintos, en realidad el proceso y resultados son del conjunto de todos sus esfuerzos, su trabajo se encontrará vinculado a las capacidades y objetivos de cada empleado, de tal forma que las tareas se encuentren provistas de herramientas para alcanzar los objetivos (Pineda y Erazo, 2021).

La fase de dirección, y de control que constituyen el proceso dinámico de la gestión administrativa. La primera se indica que se destaca de las demás por ser ejecutable de los objetivos enmarcados en las primeras fases, es aquí que el líder tiene gran influencia en su equipo porque tiene bajo su responsabilidad motivar y supervisar a todo el equipo de trabajo para que sus enfoques se encuentren siempre determinados al alcance de los objetivos, la misma que es ejecutable como se ha indicado en líneas anteriores mediante los recursos humanos, es decir, mediante los trabajadores quienes necesitarán el incentivo, motivación y comunicación de sus superiores (Gómez, 2021).

En cambio, la fase de control siendo la última de las etapas tiene la responsabilidad de monitorear y vigilar cada una de las anteriores fases que se encuentren bajo lineamientos de resultados. Durante esta fase los planeamientos adoptados en un principio suelen ser susceptibles de modificación porque durante el trayecto es posible que se presenten

desviaciones por lo cual el uso adecuado de la prevención permitirá a la empresa nuevamente enfocarse a lo objetivos y prever estrategias adecuadas (Mejias *et al.*, 2022).

### **2.2.5. Control de inventarios**

Pavón *et al.*, (2019) señala que:

“En muchos aspectos el inventario es más sensible que otros activos a las fluctuaciones de los negocios en general, en algunos períodos la mercancía sale con facilidad y en consecuencia el inventario es muy movido, pero en otras ocasiones las ventas se contraen y esto produce una acumulación excesiva del inventario y la obsolescencia se convierte en una posibilidad real, por esta razón la administración se interesa fundamentalmente por la planeación y control de los mismos” (p. 863).

Mediante el control de inventarios la gestión administrativa del negocio obtendrá la herramienta de control para las ventas y la obtención de recursos en la obtención de ganancias, y suplir las necesidades de los clientes. El registro de los productos que se adquieren como los que se entrega en servicio permitirá que la labor sea más organizada y que la mercancía se encuentre al alcance de los clientes así como el valor de cada producto, de tal forma que en la actualidad con la ayuda de la tecnología se agilizará más rápido el procedimiento sin caer en errores (Pacheco, 2019).

La gestión de inventarios se ha convertido en un tema fascinante y complejo en los últimos años debido a la importante incertidumbre en el mercado y la naturaleza de los productos a gestionar, lo que refleja el hecho de que después del transporte, el inventario es el mayor contribuyente a las organizaciones (Paredes *et al.*, 2022).

Los inventarios representan la presencia de bienes necesarios para las actividades de ventas o producción de la empresa. Permiten a la empresa alcanzar su nivel de ventas al mismo tiempo que le permiten controlar costos y tomar decisiones (Pulido *et al.*, 2020).

La gestión de inventarios se divide en dos principios; primero que los modelos de optimización en recursos de suministros suelen ser deterministas, mientras que los métodos de previsión de la demanda y el estándar de control son estocásticos; en segundo lugar, los modelos de optimización para diseñar los recursos de suministros en su mayoría son lineales, mientras que el pronóstico de la demanda y el estándar de control raramente son lineales (Bolaños y Vidal, 2021).

Es vital la presencia de creatividad e innovación respecto al control de inventarios para poder alcanzar la competitividad, es decir, plantear estrategias que involucren la creatividad del hombre para poner en marcha las ideas innovadoras a través del cerebro, con el fin de expresar sinergia, perspectiva, el análisis lógico y emocional para lograr la producción y comercialización de las mercancías (Manosalvas *et al.*, 2020).

Un sistema de producción eficiente controlado por producción retroalimentada se caracteriza por la sincronización de sus procesos, es decir cada proceso produce la cantidad requerida de producto cuando su cliente lo necesita. En estos sistemas de producción, las necesidades de los clientes son necesidades del mercado (Tundidor *et al.*, 2022).

#### **2.2.6. Flujo de efectivo**

Generalmente, el flujo de efectivo es definido como aquellos movimientos de fondo que se generan dentro de las entidades, es necesario el correcto control para conocer el sentido de los movimientos durante un periodo establecido. Dentro de las empresas siempre ciclos de dinero que egresan de la entidad, el cual es el costo de producir servicios, productos o bienes hasta la entrega a los usuarios o clientes, y solicitarles dinero para crear más riqueza.

El flujo de efectivo, también es conocido como flujo de caja, es un concepto financiero fundamental que se utiliza para evaluar el estado financiero de las entidades. Generalmente, son los montos de dinero que ingresan y egresan de una entidad en un período específico, que suele ser de un año. El análisis del flujo de efectivo es crucial para comprender la liquidez de una entidad y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras. Su análisis evidenciara que tan relevante es esta herramienta para la identificar los riesgos financieros que se pueden presentar durante su desarrollo y las oportunidades, que generan la sostenibilidad financiera de la empresa (Correa y Mejía, 2021).

#### **2.2.7. Sistema Contable**

El sistema contable es el grupo de actuaciones, procedimientos que se encuentran encaminados a la técnica que procede a utilizar las empresas con la finalidad de sostener el ordenamiento y verificación de las actividades que mediante los medios óptimos se congrega, estructura, gestiona y emplea la información recabada en la empresa para que con el sostenimiento adecuado logre dirigir, decidir el uso y porvenir del estado contable

(Palma *et al.*, 2022).

Es relevante identificar los primordiales elementos que conformarán en el informe contable para la correcta implementación del sistema, todo aquello para obtener buenos resultados. De esta manera, las empresas tomando en cuenta que surgen con la pertinente personalidad jurídica de acuerdo al ejercicio, giro de negocio, la estructura organizacional, normativa interna, todos se vinculan e interactúan de manera exclusiva que necesitan contar con un sistema contable eficiente que les permita obtener información oportuna del análisis financiero (Boris *et al.*, 2019).

#### **2.2.7.1. Clasificación**

Entre la clasificación que se obtiene a base de los sistemas tradicionales que se han utilizado antes del auge tecnológico y el actual se obtiene como las siguientes, manual, mecánico y electrónico. El sistema manual o también conocido como sistema básico, el proceso de registro realizado de manera escrita, la organización de datos como son las ventas, facturas. Del sistema contable mecánico se apoya con la utilización de calculadoras, máquina de escribir que automáticamente hacían las cuentas, en cambio el sistema contable electrónico es el sistema actual empleado gracias a las nuevas tecnologías, el mismo que ha permitido de manera eficiente y ágil la recopilación, procesamiento y distribución de la información, dotado de dispositivos hardware para los fines requeridos, aquel sistema ha conllevado agilizar las operación de manera directa con los programas contables de tal forma que sea fiable y abarque las acciones que desea obtener en la empresa (Mendoza *et al.*, 2019).

#### **2.2.7.2. Influencia del sistema contable electrónico**

La gran influencia que ha surgido a partir del auge de las tecnologías innovadoras que mejorar los procesos de comunicación e información empresarial ha implicado que efecto sea más llevadero, productivo. Las tareas cotidianas en el área contable en la actualidad se destacan por su rapidez y confiabilidad. En este sentido, el sistema contable que se ha propuesto en la presente investigación es del sistema contable electrónico, del cual se sostiene por las actividades a realizar del negocio, permitiendo de forma estructurada atender la condición económica que la empresa se encuentra cursando, con la finalidad de actuar anticipadamente ante decisiones que surjan y sean necesarias para el futuro del negocio (Carmona y Muñoz, 2020).

La adopción del sistema contable electrónico no solo debe basarse en si es pequeña o

mediana empresa, más bien en la posibilidad de obtener el control preciso del inventario, porque la gestión administrativa posee la capacidad de adoptar los mecanismos que sean más óptimos para su negocio, la gestión administrativa de la empresa lavandería y tintorería Al Paso, poseerá la evaluación constante de los costos implementados en el negocio, así como cuáles son los beneficios que se han obtenido, organizar los pagos de bienes, personal humano, reparaciones de máquinas, cubrir las deudas mensuales, que con la utilización del cálculo se enmarcará anualmente los pro y contra de la gestión. La implementación del sistema contable se enfocará a la utilización del registro contable diario detallados mediante los ingresos, gastos, activos, pasivos. De igual forma, se pretende realizar el registro de inventarios también se enfocará a realizar el registro, y la información obtenida se mantendrá un flujo eficaz de las prioridades de la empresa, así como la distribución financiera que empleará para que la misma no desfallezca (Castro *et al.*, 2023).

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

### **3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipos de investigación**

En este trabajo de investigación se aplicara una indagación de tipo descriptivo, ya que en esta investigación busca conocer cómo influye la gestión administrativa en las empresas para la correcta elección o generación de decisiones, según Sánchez *et al.*, (2018) este tipo de investigación “implica realizar caracterizaciones globales y descripciones del contexto, de las propiedades, de las partes o del desarrollo de un fenómeno o acontecimiento” que dieron origen al problema; mediante este tipo de investigación se busca comprender el comportamiento de un tema particular generando una visión general del objeto de estudio.

Por otro lado, el presente proyecto integrador se desarrolla la investigación de estudio de caso al tener como objeto de estudio la empresa lavandería y tintorería “Al Paso” donde se abordará la problemática lo que permitirá detectar aspectos que interfieren en el funcionamiento de la empresa que ayudaran a desarrollarse de forma eficaz y eficiente.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación que se utilizó en este trabajo es descriptivo, explicativo y exploratorio. Para Nicomedes (2018) el objetivo principal del nivel descriptivo es recopilar información y datos sobre los aspectos, características de las personas, agentes e instituciones que participan en los procesos sociales, la investigación descriptiva es útil para mostrar los perspectivas o dimensiones de un fenómeno, comunidad, evento o situación en particular. Considerando lo citado y de acuerdo con el objetivo general del presente estudio, se busca analizar el efecto de la gestión administrativa dentro de la toma de decisiones para mayor factibilidad de la empresa y los beneficios de implementar un sistema de control de inventario para el uso correcto de los recursos de la empresa.

Así mismo, la investigación presenta un enfoque explicativo donde dentro de la empresa en estudio se busca determinar los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de la empresa de modo que en este “alcance de la investigación se busca una explicación y determinación de los fenómenos” (Ramos-Galarza, 2020, pág. 3).

Por otra parte, esta investigación también es de nivel exploratorio según Alonso *et al.*, (2022) surge al observar un fenómeno que necesita ser analizado, este nivel permite

construir heurísticamente una definición conceptual del objeto de investigación y generar una variable de interés, ya que para dentro de la investigación unos de las carencias que presenta la empresa es que no cuenta con un programa contable que ayude a controlar los movimientos de efectivo.

### **3.3. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación incluye una explicación del modelo metodológico que el investigador ha utilizado para crear su proyecto de investigación. Dentro del diseño de investigación podemos encontrar investigaciones de tipo experimental o no experimental. El presente caso de estudio es de carácter no experimental. Romero *et al.*, (2021) menciona que la investigación no experimental no crea una situación, sino que analiza situaciones reales que no fueron creadas intencionalmente por el investigador.

En la investigación no experimental existen variables independientes y no se pueden manipular, estas variables no se pueden controlar ni influenciar directamente porque ya han ocurrido, al igual que sus efectos (p.105). Lo mencionando describe a esta investigación porque se enfoca en analizar variables que no reciben un adecuado control como la gestión administrativa de la lavandería y tintorería “Al Paso”, estas variables que serán examinada e interpretada de forma natural con la finalidad de no alterar los resultados que arrojará el presente proyecto.

### **3.4. Métodos de investigación**

Dentro del campo de investigación los métodos a aplicar son infinitos ya que depende de la forma en cómo se va a desarrollar que se determina que usar y para que me va ayudar. Gómez Escalonilla (2021) menciona que la importancia de los métodos se fundamente en que ayudan a generar conocimientos científicos o estandarizados garantizando los resultados y su correcta recolección de datos; por ende, tiene la capacidad de contribuir a la generación de conocimientos científicos o de campo.

Este proceso de investigación Científica, constará de una serie de pasos del estudio de la Empresa de lavandería y tintorería al paso de la Ciudad de Machala para que esta formación sea de carácter veraz y proporcionar pautas para lograr comprender la problemática del objeto de estudio desde la metodología y la aplicación de técnicas que serán necesarias para el alcance de los resultados.

### **3.4.1. Método deductivo:**

Para la Real Academia Española (RAE) este término es definido como “que obra o procede por deducción” y la palabra deducción como el “método por el cual se procede lógicamente de lo universal a lo particular”. Por esta razón, este método se pone en práctica cuando el investigador es capaz de realizar los análisis de cada terminología de la teoría en estudio, llegando de esta forma a dar paso a las deducciones específicas del tema (Palmero, 2020, pág. 14).

Para aplicar el método deductivo en la investigación de la Empresa Lavandería y Tintorería al Paso en la Ciudad de Machala, se impartirá la búsqueda teórica, modelos o principios generales de gestión administrativa, como temas referentes al liderazgo, organización, planificación estratégica, control de calidad, atención al cliente, etc.

Con la recopilación de datos definidos de la empresa de los procesos operativos, sistemas de gestión financiera, satisfacción para el análisis e hipótesis para conocer si la empresa tiene estrategias de planificación bien establecidas y cómo estas se relacionan con su rendimiento.

### **3.4.2. Método Inductivo:**

El método inductivo es conocido como investigación exploratoria o de enfoque ascendente, ya que ayuda a descubrir patrones y secuencias de eventos, que, a su vez, sirven de insumo para el desarrollo de modelos de operación de los sistemas; denominado inductivismo, es el enfoque inductivo más utilizado como método científico, es una forma crucial para el proceso de investigación (Arbulú, 2023, pág. 2).

El método inductivo de la presente investigación contribuirá a la realización de observaciones específicas para llegar a conclusiones generales a partir de datos empíricos obtenidos. Aplicando el método inductivo a un estudio sobre la "Gestión Administrativa en la Empresa Lavandería y Tintorería Al Paso en la Ciudad de Machala", seguiríamos los siguientes pasos:

Evidenciar las prácticas de gestión administrativa en la empresa Lavandería y Tintorería Al Paso en la Ciudad de Machala de los procedimientos, interacciones, comportamientos, resultados observados u ciertas prácticas operativas. Es decir, su dinámica interna y como están asociadas con una mayor eficiencia sobre la gestión administrativa.

### **3.4.3. Método Cualitativo:**

El estudio se caracteriza por ser una investigación exploratoria de enfoque cualitativo mediante el método de investigación-acción, en la que el autor de este trabajo tiene inmersión en el problema colectivo, y también los descubrimientos resultantes contribuirán a la base de conocimiento del tema, de acuerdo con los objetivos básicos de los diversos enfoques de investigación-acción. (Navarro *et al.*, 2022, pág. 48)

Es así, que se abordará cualitativamente a profundidad varios aspectos como prácticas de gestión, la cultura organizacional, percepciones de los empleados, y otros elementos intangibles que esté afectando el funcionamiento y productividad de sus colaboradores en la empresa.

Establecer los objetivos de la investigación que ayuden a reconocer las políticas de gestión influyen en la productividad laboral, estudios de casos presentes o de referencias similares a la problemática, selección de grupo o equipo de trabajo para realizar una entrevista para la obtención de la información (Directores, personal administrativo, clientes y proveedores) donde se pretende recolectar los datos fundamentales y posterior a ello realizar su respectiva interpretación para llegar a las conclusiones y poder brindar las recomendaciones como propuesta de mejoras.

### **3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Los instrumentos de recolección de datos son los mecanismos que permiten recopilar información de campo necesaria para obtener los resultados básicos de una investigación. Al aplicar adecuadamente este tipo de instrumentos se garantiza la veracidad de cada dato recolectado, por ende, los resultados permitirán tomar decisiones que contribuyan a los diferentes sectores empresariales.

De la Lama *et al.*, (2022) exponen que los instrumentos de investigación son muy importantes al momento de buscar información, se deben aplicar de forma correcta dando la importancia necesaria a cada uno de los procesos que se siguen para evitar o disminuir en gran nivel los errores que pueden llegar a distorsionar los resultados anulando la investigación. Por otra parte, es fundamental que los investigadores sean personas comprometidos y responsables con sus funciones para evitar el adulteramiento de los datos o falsificación de respuestas según su conveniencia.

### **3.5.1. Población universal**

La población universal está caracterizada por abarcar a todo un sector o segmento de personas naturales o jurídicas que tienen en común cualidades las cuales las diferencian de otros conglomerados. Fidiás (2012) como se citó en (Molina, 2019) indica que este término población universal es definido como aquel conjunto infinito de personas o empresas a investigar, las mismas que se agrupan por presentar características similares o por pertenecer a un mismo sector.

Dentro de la presente investigación existe una población universal amplia ya que el estudio es enfocado en las Lavanderías y Tintorerías, y a nivel nacional hay un gran número de empresas dedicadas a esta actividad, ubicadas en diferentes ciudades para satisfacer las necesidades de sus clientes y usuarios.

### **3.5.2. Población objeto de estudio**

La población objeto de estudio es el segmento definido por cumplir con las especificaciones que solicita la investigación, es decir son los elementos que se debe investigar para cumplir con los objetivos propuestos. Serna (2019) mencionan que la población de estudio está determinada con tener definida y delimitadas las cualidades que requiere el investigador para obtener los resultados, por ende, de este sector se determinará la muestra representativa para temas de investigación.

Para este estudio se ha determinado como población objetivo a todas las empresas de Lavanderías y Tintorerías de la Ciudad de Machala; ya que, dentro de la indagación sea definitivo que existen aproximadamente 15 empresas dedicadas a este tipo de actividad, las mismas que se encuentran ubicadas en diferentes lugares dentro de la extensión de territorio que comprende la ciudad.

### **3.5.3. Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra es el conjunto pequeño de los elementos seleccionados para estudiar, generalmente se determinan los por una fórmula cuando la población es extensa con la finalidad de disminuir tiempo y recursos.

Existen dos tipos de muestra probabilística y no probabilística, la primera se clasifica en simple, sistemática, estratificada y conglomerada y la segunda se divide en muestra intencional, conveniencia y por cuota. Cada tipo de muestreo contribuye

significativamente a las investigaciones y se elige de acuerdo a la demanda del investigador y a la población presente.

Hernández y Carpio (2019) indican que el muestreo por conveniencia básicamente se caracteriza porque el autor asume la responsabilidad de determinar el elemento a investigar el mismo que debe cumplir con todas las características que demanda el estudio, además, se considera el libre acceso, prestación de información real, factores económicos y otros. Razón por la cual, para determinar la muestra de la presente investigación se realizó un muestreo por conveniencia ya que la empresa “Lavanderías y Tintorerías Al Paso” de la ciudad de Machala, acepto brindar toda la información necesaria para la ejecución del trabajo, así mismo permite el ingreso a sus instalaciones y otros factores que contribuyeron a esta elección.

### **3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Este término es definido como aquellas herramientas que se aplican directamente a los elementos de la muestra seleccionada y va a depender de lo que se desea investigar y como se va tabular dichos resultados. Las técnicas más comunes son la encuesta, entrevista, guía de observación y otros que absorben la información necesaria de cada una de las partes o estructuras a analizadas, según lo expuesto por Cisneros *et al.*, (2022).

Las técnicas determinadas para aplicar en la investigación de campo de este proyecto son la entrevista quien es dirigida al administrador de la empresa “Lavanderías y Tintorerías Al Paso” de la ciudad de Machala con el propósito de recopilar información de cómo se desarrolla la gestión administrativa en dicha entidad y la guía de observación se aplicará para contrarrestar que lo expuesto por el gerente se aplica.

#### **3.6.1. Entrevistas**

La entrevista es una técnica de investigación que sirve para recolectar información de forma directa con alguna persona a manera de dialogo, lo cual permite retroalimentar o complementar las respuestas expuestas. Existen entrevistas estructuradas, no estructuradas, semiestructuradas, grupal, individual, las mismas que se utilizan de acuerdo al contexto o la situación.

Sánchez y Murillo (2021) mencionan que la entrevista estructurada se caracteriza por tener un borrador de las interrogantes de acuerdo a la demanda de la investigación. Razón

por la cual, en esta ocasión se utilizarán las entrevistas estructuradas ya que se realizó un cuestionario con las interrogantes que ayudarán a obtener la información necesaria para dar respuesta a los objetivos previamente planteados. Además, el investigador se asegura de no cometer errores al momento de preguntar u olvidar indagar datos importantes.

### **3.6.2. Observación**

La guía de observación es un documento que permite recopilar información del objeto de estudio al momento de observar si cumple o no con ciertas especificaciones que deben estar presentes de forma superficial en la muestra de estudio. Fonseca y Corona (2021) explican que la observación permite evaluar por medio de la vista recursos de los elementos a investigar, los cuales suelen ser utilizados para sustentar los resultados que se exponen en la investigación.

En el presente trabajo, se aplicará una guía de observación para poder determinar cómo maneja el administrador a la empresa en estudio, así mismo se pretende observar si la empresa cuenta con todos los implementos para funcionar y que estos a su vez resulten positivos o contribuyan en el desarrollo de la misma. Es importante, recordar que una buena gestión administrativa ayuda a aumentar la eficiencia en los procesos.

### **3.7. Presentación de resultados**

La presentación de resultados es el apartado que permite representar de forma objetiva los datos resultantes al aplicar una herramienta de investigación a la población clave o determinada, estos pueden ser las tablas, figuras o gráficos que resultan de insertar las investigaciones en programas como Microsoft Excel, python, MySQL y otros más que son importantes dentro de las investigaciones de campo.

Para el presente trabajo se utilizó Microsoft Excel para la presentación de los resultados de la investigación donde se registraron las respuestas obtenidas en la entrevista realizada a la administradora de la lavandería y Tintorería Al Paso, para obtener una tabla con las respuestas brindadas,

### **3.8. Análisis de resultados**

Este apartado se caracteriza por determinar lo que cada uno de los gráficos y tablas resultades de la presentación de resultado quiere decir al lector del documento, en esta etapa se determina la lectura de cada uno de los gráficos. Para el desarrollo del proyecto se aumentará una fila donde se plasmó el análisis respectivo por cada interrogante

planteada, para ir determinando la situación empresarial de la entidad.

### **3.9. Interpretación de resultados**

En esta etapa el investigador tiene el conocimiento de la situación de la empresa precisamente de lo que se desea investigar por ende está en la capacidad de realizar la contrastación teórica y las conclusiones del trabajo. Dentro de la investigación, se realizó la contrastación teórica en base a otras investigaciones que presentaban información similar a la que se está tratando para ver si concordaba con nuestros resultados o no. Así mismo, se elaboraron las conclusiones respectivas dando respuesta a los objetivos de la investigación para posteriormente plantear las recomendaciones necesaria a implementar en la entidad.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis de resultados

Los datos obtenidos al aplicar la entrevista realizada a la administradora de “Lavanderías y Tintorerías Al Paso” de la ciudad de Machala, se los tabuló y presentó en la siguiente tabla.

**Tabla 4. Tabla de resultados de la entrevista**

#	PREGUNTA	RESPUESTA	INTERPRETACIÓN
1	¿La empresa posee misión, visión y objetivos corporativos?	La empresa sí cuenta con misión, visión y los objetivos corporativos	Al poseer estos recursos la entidad tiene claro su propósito y lo que desea lograr en el medio.
2	¿Cómo considera la distribución de áreas de trabajo según sus funciones?	La persona entrevistada expone que sí está distribuida por funciones la empresa.	A pesar de ser una entidad pequeña ha definido algunas áreas como producción y operación, dirección general, y atención al público para optimizar los procesos.
3	¿Cree usted que exista un buen liderazgo dentro de la empresa?	Menciona que sí existe el liderazgo	El liderazgo cumple un papel fundamental por ende el administrador se encarga de coordinar y distribuir las actividades para que sus trabajadores desarrollen sin inconvenientes.
4	¿Qué acciones utiliza para fomentar el compromiso de sus trabajadores?	La acción que aplican es el pago puntual de su sueldo y otros beneficios de ley	Busca motivar a los trabajadores con los pagos justo y a tiempo, así mismo les brinda un ambiente de confianza y con las condiciones adecuadas.
5	¿Qué acciones implementa para mejorar el rendimiento de la empresa?	Expone que aumentó más servicios (lavado en seco a domicilio y en el local)	Para mejorar el rendimiento presta una buena atención al cliente, precios accesibles y aumento otro servicio como es lavado en seco.
6	¿Qué elementos considera usted, al tomar decisiones sobre la productividad de la empresa?	Realiza una investigación de mercado, para evaluar la intervención de la competencia	Para tomar decisiones sobre la productividad ejecuta una investigación para determinar el nivel de competitividad, el nivel de prestación de servicios que realiza por mes y la utilidad de la empresa.
7	¿Promueve la formación de clima	Dentro de la empresa cada trabajador tiene sus	La empresa si promueve el clima organizacional ya que determina

	organizacional para motivar y satisfacer a los colaboradores?	funciones determinadas, pero existen ocasiones que realizan actividades grupales.	las funciones que deben realizar los trabajadores y la intervención que deben ejecutar en equipo.
8	¿Considera usted que es necesario utilizar herramientas de gestión administrativa para mejorar la eficacia?	Si considera necesario utilizar herramientas porque ella se encarga sola de toda la administración de la entidad	La empresa utiliza ciertas herramientas de forma superficial como la planificación estratégica para lograr los objetivos, de vez en cuando aplica la reingeniería de procesos para agilizar las etapas que conforman el servicio de lavado.
9	¿Usted considera que su la lavandería tiene un sistema de gestión de recursos humanos eficiente y capacitados?	Ella considera que todo el personal está capacitado para realizar sus funciones	La entidad cuenta con personal que tiene experiencia en sus funciones; por ende, son competentes y eficiente en sus labores diarias.
10	¿Considera que la gestión administrativa tiene un impacto en la satisfacción de los clientes?	Si considera, porque ha recibido felicitaciones y recomiendan a sus familiares la lavandería	La entidad cuenta con una gestión ya que la administradora es la propietaria y atiende a los clientes; por lo tanto, al cumplir adecuadamente con cada uno de los procesos el cliente queda satisfecho con el servicio recibido.
11	¿Los objetivos estratégicos son alcanzables, medibles, relevantes y temporales?	Menciona que siempre se plantea objetivos temporales	Dentro de la organización los objetivos son de tipo temporal (año), porque es un servicio que debe estar en constante innovación cumpliendo con cada requerimiento del cliente.
12	¿Qué factores económicos cree que podrían afectar a su negocio en el futuro?	Expresa que el alza de impuestos, servicios básicos, el precio de los productos que se invierten directamente.	Al ser un negocio que está enfocado en la limpieza, considera que el alza en la tarifa de los servicios básicos, precios elevados en jabón, detergente y cloro. O los impuestos para comprar las maquinarias.
13	¿Cómo se diferencia su negocio de la competencia?	Se diferencia por la trayectoria, atención personalizada, los precios, sobre todo la variedad y la calidad del servicio.	La entidad se ha enfocado en brindar un servicio propio es decir personalizado al cliente por ende el principal factor diferenciador es la calidad del servicio, luego los precios accesibles, la entrega de los productos a domicilio y la variedad de los servicios

ofertados.

- |    |   |  |   |
|----|---|--|---|
| 14 | ¿Cuenta su lavandería y tintorería con la tecnología adecuada para realizar sus servicios?          | Si, porque le gusta ir innovando en cuestión de la lavadoras y secadoras para mejorar su servicio.   | En la actualidad existen diversas maquinarias para lavar y secar las prendas; por ende, siempre se está innovando para poder reducir los costos, tiempos y otros factores al momento de prestar el servicio.  |
| 15 | ¿Usted cuenta con un sistema de información administrativo que permita tomar decisiones informadas? | Se encarga de personalmente de la contabilidad de la empresa y el seguimiento de todos los egresos e ingresos los considera fundamental para la toma de decisiones en beneficio de la empresa. | La empresa al ser pequeña, no adquirido ningún sistema adicional a los ofertados por el SRI, ya que la administradora se encarga de realizar la contabilidad del local y otras funciones más, por lo tanto, está informada de todas las novedades y en base a ese conocimiento realiza la toma de decisiones. |

---

**Elaborado por:** Aguilar y Núñez (2024).

**Tomado de:** Información recabada de la entrevista realizada a la administradora de “Lavandería y Tintorería Al Paso” de la ciudad de Machala.

---

Después de haber realizado la entrevista a la administradora se puede determinar que es una entidad que está en proceso de crecimiento por ende carece de algunos mecanismos administrativos para realizar sus funciones de forma pertinente. Sin embargo, busca la forma de mantener a sus personal comprometidos y motivados en el cumplimiento de funciones lo cual le ha permitido seguir creciendo e innovando en sus servicios. Así mismo, el compromiso de la propietaria es evidente ya que se encarga de comprobar que cada uno de los procesos dentro y fuera de la lavandería y tintorería se realicen como lo estipulado.

La entidad cuenta con la misión, visión, objetivos administrativos los cuales cumplen el papel de guías para cada uno de los trabajadores que llegan a esta empresa, También, se ha implementado un proceso de actividades el cual se encarga de demostrar los procedimientos que ejecuta la organización con cada uno de los servicios que ofertan, esto disminuye los errores que se pueden dar por la falta de información.

**Tabla 5. Tabla de resultados de la guía de observación**

#	ÍTEMS	EVALUACIÓN E INTERPRETACIÓN
1	Se observa la misión, visión en las paredes de la empresa	Dentro de la instalación de la empresa no se encontró un cartel o afiche que contenga estos recursos.
2	Es evidente la distribución de áreas de trabajo según sus funciones	A pesar de ser un espacio pequeño cada proceso tiene su lugar de realización, lo trabajadores tiene definido su función y el lugar que ocupan.
3	Existe liderazgo empresarial o no es visible	Es visible el liderazgo realizado por la administradora quien indica y dirige a sus trabajadores.
4	Cuenta con un adecuado clima organizacional en las áreas de trabajo	El clima organizacional es evidente ya que todos se llevan bien y se respetan.
5	Los trabajadores tienen tiempo de cumplir con sus necesidades básicas	Los trabajadores tienen destinada su hora de almuerzo y acuden a beber agua o hacer sus necesidades básicas en el momento que lo desea.
6	Los colaboradores cuentan con todos los implementos de bioseguridad	Dentro de la empresa existen los implementos de bioseguridad que demanda su trabajo, como gorra, guantes, mascarillas y más. Sin embargo, los trabajadores no los usan.
7	Existen procesos y fases definidas en la prestación de este servicio	Cada uno de los trabajador son conocedores de las fases que debe cumplir y se evidencia porque cada uno permanece en el lugar de la actividad.
8	La atención al cliente es cordial y amable	La administradora es la propietaria del local y es la encargada directa de atender a los clientes, por ello se esmera en prestar un servicio de calidad.
9	Está estructurada por departamentos la empresa (áreas de trabajo adecuadas)	La empresa está funcionando en un local grande que no tiene las oficinas para poder ser dividida, teóricamente si hay departamentos, pero ya en las instalaciones todos funcionan en el mismo lugar.
10	Cuenta con sistema de información	Dentro de la entidad todos los registros se los hacen en una libreta, ya que no cuenta con sistemas de información y la administradora se encarga de registrar las actividades en su casa fuera de horarios de atención.

**Elaborado por:** Aguilar y Núñez (2024).

**Tomado de:** Información recabada de la guía de observación aplicada en la “Lavandería y Tintorería Al Paso” de la ciudad de Machala.

Los resultados obtenidos al aplicar la guía de observación permitieron confirmar cierta información recopilada por la entrevista, por ende se deduce que la “Lavanderías y Tintorerías Al Paso” de la ciudad de Machala, necesita implementar algunas estrategias administrativas y plantearse el objetivo de ampliar sus instalaciones para que pueda implementar la división departamental en la infraestructura, abriendo paso a la adecuación de la entidad lo cual le brindara mayor realce y a la vez mayor acogimiento de los clientes.

#### **4.2 Contratación teórica de resultados**

La “Lavandería y Tintorería Al Paso” de la ciudad de Machala, es conformada por tres recursos humanos y la administradora, la misma que se encarga realizar todas las funciones administrativas y contables. Los empleados cuentan con el conocimiento y la experiencia necesaria para prestar una mano de obra de calidad lo que le permite a la propietaria garantizar sus servicios.

Palma *et al.*, (2022) indican que en la actualidad el diseño estratégico de las empresas permite integrar los avances tecnológicos precisamente la digitación contable en los emprendimiento o pequeñas empresas para que puedan desarrollar un proceso adecuado en base del cual tomen las decisiones administrativas, evitando caer en declives y terminar cerrando las empresas. Sin embargo, la empresa en estudio no cuenta con un sistema contable digital, ya que la administradora es la que se encarga de realizar cada uno de los registros de comprar de productos y ventas de servicio de forma manual en un cuaderno.

Por otra parte, Villacís y Moreno (2021) explican que la información contable en las pymes es indispensable para desarrollar una gestión empresarial adecuada ya que al finalizar los periodos se puede determinar si hubo perdida o utilidad lo mismo que permite tomar decisiones para mejorar las actividades propias del negocio. La pyme en estudio no ha considerado la importancia de una adecuada contabilidad en su administración porque desconoce de los beneficios que este genera al tener claridad en los movimientos económicos de la lavandería.

Al hablar de la distribución departamental, Urdaneta *et al.*, (2021) mencionan que es fundamental en las pequeñas empresas ya que generar optimización en los procesos productivos ayudando a desarrollar las actividades en menos tiempo y disminuyendo el desperdicio de recursos. Por lo tanto, se concuerda, ya que la entidad en estudio a pesar de contar con las instalaciones reducidas a marcado una sectorización en el área

productiva para que cada trabajador cuente con su espacio para que cumpla con sus funciones laborales.

En el estudio realizado a la empresa “Lavandería Millenium” de la ciudad de Latacunga, en cuanto al nivel de orden y de atención cumplen en un 77% debido a que todas las personas que laboran en dicha institución están capacitadas y son conocedoras que el cliente debe ser atendido de forma inmediata. Concordando con lo expuesto por la administradora de la “Lavandería y Tintorería Al Paso” de la ciudad de Machala, quien expuso que el cliente es la base medular de su local por ende es atendido personalmente asegurándose que sus necesidad y requerimientos se cumplan.

### 4.3 Propuesta Integradora

El presente estudio pretendía determinar ¿De qué manera influye la gestión administrativa en el crecimiento de la empresa lavandería y tintorería Al Paso en la ciudad de Machala?, donde se pudo establecer que dentro de la empresa en estudio no se aplica adecuadamente la gestión administrativa ya que es una entidad pequeña y que genera la propietaria diversos cargos como administradora, contadora, jefe del departamento de producción razón por la cual esta sobrecargada de funciones impidiéndole cumplir con el propósito administrativo. Por ende, se sugiere aplicar las siguientes estrategias en las irregularidades detectadas:

**Tabla 6. Estrategias de la propuesta integradora**

#	IRREGULARIDADES	ESTRATEGIAS
1	Falta de exhibición de elementos organizacionales de la empresa	Pegar la misión, visión y valores corporativos en lugares visibles de la empresa, para que los trabajadores conozcan de la existencia y se vinculen en su cumplimiento.
2	Espacio reducido para el funcionamiento de la empresa	Ampliar la estructura de la empresa para que los trabajadores tenga comodidad para realizar sus labores diarios, dejando claro la función y el lugar que ocupan.
3	Carencia de sistema empresarial	Establecer roles administrativos al personal de confianza para disminuir la carga a la administradora y propietaria.
4	Carencia de un sistema contable	Generar en Microsoft Excel un sistema de facturación e inventario de la entidad con la finalidad de registrar compras, ventas y demás actividades que se realizan en la empresa.
6	Inexistencia de un manual funciones y el diagrama de flujo	Generar el manual de funciones en base a los puestos de trabajo que tiene la entidad donde se detalle las labores de cada trabajador y el diagrama de flujo permite determinar



La empresa en estudio se encuentra ubicada en la Av. Las Palmeras, entre Vela y Klever Franco en un lugar céntrico donde la mayoría de los clientes tiene acceso. Es importante mencionar que también presta el servicio a domicilio para mayor comodidad de los clientes. Esta Microempresa se encuentra en el grupo del RIMPE, pero cuenta con todos los siguientes datos reglamentarios para su funcionamiento:

- Permiso de cuerpo de bombero,
- Patente municipal,
- Registro Único de Contribuyentes (RUC),
- Cuenta con un representante legal,

La microempresa cuenta con una corta estructura organizacional, solo con nivel directivo y operacional.

#### 4.4.2. Dimensión Económica.

En cuanto a la dimensión económica se refiere a los recursos financieros que se utilizarán para el funcionamiento adecuado de la entidad. A continuación, se presentará una representación general de las cuentas que se debe considerar para poder tomar decisiones en base al nivel o rendimiento económico de la empresa.

**Tabla 7. Resumen de estado financiero**

ACTIVOS	PASIVOS
\$ 20 530,20	\$11 857,02
	<b>TOTAL DE PASIVO</b> \$11 857,02
	<b>PATRIMONIO</b>
	\$8 673,18
	<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b> \$8 673,18
<b>TOTAL DE ACTIVOS:</b> \$ 20 530,20	<b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b> \$ 20 530,20

**Elaborado por:** Aguilar y Núñez (2024).

**Información tomada de:** Datos expresados por la Administradora de la lavandería y tintorería Al Paso

Después de haber analizado los principales datos del estado financiero se expondrán los valores de ciertas cuentas del estado de resultado para poder determinar la utilidad de la empresa en el año anterior (2023).

Ingresos = \$15 897,50

Egresos = \$10 234,86

**Utilidad = \$5 662,64**

Imp. Renta (1%) = \$56,62

Su utilidad neta de \$5 662,64 permite evidenciar que la empresa tiene una estabilidad económica, demostrando que tiene una viabilidad para seguir funcionando en el mercado, además, es importante saber que puede mejorar con las modificaciones el proceso administrativo donde se comience a optimizar los recursos.

#### **4.4.3. Dimensión Social-Ambiental.**

La dimensión social de la empresa busca cooperar en el desarrollo de la sociedad interviniendo en diversos proyectos que contribuyan positivamente a este sector.

- Responsabilidad Social Corporativa (RSC): la microempresa en estudio busca la forma de contribuir al desarrollo sostenible; por ejemplo, permite el desarrollo de actividades educativas en sus instalaciones y también colabora económicamente para el desarrollo de proyectos donde piden su participación.
- Transparencia y ética: Brinda toda la información de forma precisa y clara, todos sus colaboradores están llamados a trabajar con ética como un valor administrativo que los caracterice.

La dimensión ambiental trata de contribuir al cuidado del medio donde se desarrollan las actividades:

- Sostenibilidad ambiental: La empresa comprometida con el medio ambiente cuenta con las instalaciones adecuadas para verter las aguas servidas del lavado y tóxicos o químicos. Así mismo, clasifica la basura orgánica ya que su actividad conlleva la presencia de estos productos.
- Conservación del agua: Ha contribuido con proyectos de reforestación para el cuidado del agua ya que su actividad consume el 100% de este líquido; así mismo, ahorra la utilización del agua al máximo.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

La lavandería y tintorería Al Paso en la ciudad de Machala no ha desarrollado una adecuada gestión administrativa, una de las principales razones es porque es una entidad pequeña y que cuenta con pocos trabajadores; además, la Administradora cumple con todas funciones en general ya que hace el papel de veedora para asegurarse que los servicios que se prestan en la entidad sean excelentes fidelizando al cliente. Sin embargo, Expone que es consciente de la falta que hace implementar una gestión administrativa adecuada para tener mayor factibilidad empresarial y tomar decisiones con base a lo que sucede en la empresa.

El implementar un sistema de control de inventarios es indispensable para la lavandería y tintorería Al Paso, ya que contribuiría a la optimización de los recursos, es decir se disminuiría los desperdicios y la pérdida de los materiales que se utilizan para lavar las prendas; así mismo, se contaría con la información completa de la existencia de los productos determinando oportunamente los faltantes para poder pedir a los proveedores. Por ende, la administradora considera necesaria la implementación de este sistema para tener un control de todos los productos que existen en su empresa y evitar los faltantes que en ocasiones repercuten retrasos en los procesos de lavado.

Así mismo, la empresa en estudio no cuenta con sistema contable o algún programa en un equipo de cómputo que le permita registrar todas las actividades comerciales que realiza en las jornadas laborales, generalmente la administradora se encarga de realizar todos sus procesos y los registros los anota en un cuaderno de forma manual; razón por la cual, cuando necesita saber cómo va la empresa financieramente comienza a realizar cálculos que duran días enteros y para evitar la pérdida de tiempo evita realizar estos procesos por ello no toma decisiones en base a los registros financieros.

En definitiva, es importante determinar los principales factores internos y externos que influyen en el desarrollo de la lavandería y tintorería Al Paso, a pesar que no se implementan adecuadamente la entidad ya cuenta con la misión, visión, objetivos administrativos los cuales cumplen el papel de guías para los procesos internos. También, se ha definido las actividades en base a la experiencia, donde la administradora se encarga de demostrar los procedimientos que ejecuta la organización con cada uno de los servicios que ofertan. Por ende, es necesario que se elabore el manual de funciones y el flujograma

de procedimientos para disminuir los errores que se pueden dar por la falta de información.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Después de haber concluido con el estudio y analizado cada uno de los resultados se recomienda:

- Integrar un sistema contable de Microsoft Excel, considerando que es una entidad pequeña y que este programa no incurre gastos adicionales y le contribuye a llevar una adecuada contabilidad, convirtiendo esta información en la base para la toma de decisiones futuras.
- Debido a la actividad de la entidad se sugiere adquirir maquinarias industriales, dar mantenimiento en el tiempo establecido para evitar que se deterioren o dañen incurriendo en gastos empresariales innecesarios.
- Para evitar los tiempos improductivos y desperdicio de recursos se recomienda elaborar el manual de funciones y el diagrama de flujos en donde se estipule las funciones del personal y los procesos que se deben cumplir por cada prenda.
- Se recomienda ampliar la estructura de la entidad permitiendo generar los departamentos y plasmar los recursos propios de la empresa (visión, misión, nombre, valores), permitiendo que tanto cliente como trabajadores conozcan de su existencia.

### 5.3. REFERENCIAS

- Alonso Trujillo, J., Alonso Ricardez, A., Valera Mota, M. M., & Cuevas Guajardo, L. (2022). Aprendizaje estadístico basado en niveles de investigación. *Revista Educación*, 46(1), 454–470. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i1.45425>
- Andrade De Noguera, S. M. (2019). La Psicología Organizacional: Un campo incardinado en las relaciones humanas. *Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana*(8), 65-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=668170995006>
- Arbulú Jurado., C. E. (2023). *Definición de método de investigación inductivo*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28232.49925>
- Barreno Salinas, M. M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Revista Conrado*, 15(66), 59-64. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n66/1990-8644-rc-15-66-59.pdf>
- Bolaños Zúñiga, L., & Vidal Holguin, C. J. (2021). El impacto de los costos de mantenimiento de inventario sobre el diseño estratégico de cadenas de suministro. *Revista Facultad De Ingeniería Universidad De Antioquia*(101), 45–54. <https://doi.org/10.17533/udea.redin.20200692>
- Boris, E. D., López, M., Albanese, D., & Briozzo, A. (2019). La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito. *Cuadernos de Contabilidad*, 20(50). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-50.iiio>
- Carmona Henao, F. V., & Muñoz Ruiz, J. A. (2020). Influencia de los avances tecnológicos en el ejercicio de la profesión de la Contaduría Pública. *RHS-Revista Humanismo Y Sociedad*, 8(2), 6–21. <https://doi.org/10.22209/rhs.v8n2a01>
- Castro Game, J. K., Gavilanes Castro, M. C., & Guevara Córdova, P. G. (2023). Software informático como alternativa para la gestión contable. *RECIMUNDO*, 7(1), 186-196. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.186-196](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.186-196)
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 1165-1185. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

- Correa García, J. A., & Correa Mejía, D. A. (2021). Importancia del estado de flujos de efectivo para la gestión financiera sostenible. *Cuadernos de Contabilidad*, 22. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc22.iefe>
- De la Lama, P., De la Lama, M., & De la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/570969250014.pdf>
- Fonseca, M., & Corona, L. (2021). La evaluación del pase de visita como actividad docente asistencial: propuesta de guía de observación. *MediSur*, 19(3), 413-420. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180068641009/180068641009.pdf>
- Franco López, J. A., Uribe Gómez, J. A., & Agudelo Vallejo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15). <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Galindo-Aguirre, J. C., Erazo Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Matovelle-Romo, M. M. (2020). Factibilidad del Emprendimiento Turístico Rural. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 862–892. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.838>
- Giraldo Duque, C. A. (2021). Actividades motivacionales que favorecen el incremento de la producción empresarial. *Ricea Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 10(19). <https://doi.org/10.23913/ricea.v10i19.158>
- Gómez Álvarez, P. D. (2021). El cambio y su impacto en las organizaciones. *Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades*, 8(2), 213–220. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/562>
- Gómez Escalonilla, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista Mediterránea De Comunicación*, 12(1), 115–127. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM000018>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, A. D., Izquierdo Morán, M. A., & Verdezoto Cordova, O. G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032)

- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Metodología de la investigación*, 2(1), 1-9.  
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/419/4191907012/>
- Macías García, E. K., & Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Manosalvas Gómez, L. R., Baque Villanueva, L. K., & Peñafiel Nivelá, G. A. (2020). Estrategia de control interno para el área de inventarios en la empresa Ferricortez comercializadora de productos ferreteros en el cantón Santo Domingo. *Universidad Y Sociedad*, 12(4), 288-293.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1646>
- Marín González, F., & Pérez González, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(1), 162-177.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28065533013/28065533013.pdf>
- Márquez Ortiz, L. E., Viteri Mero, M. J., Useche Castro, L. M., & Cuétara Sánchez, L. M. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 21(2), 367-385. <https://doi.org/10.31876/rsc.v27i2.35931>
- Mejias Guevara, B. M., Nuñez Cruz, C. R., & Nazur Borrás, L. M. (2022). Procedimiento para implantar el ambiente de control en organizaciones. *Ciencias Holguín*, 28(1).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181570010002>
- Mendoza Saltos, M. F., Palma Macías, G. R., & Pozos Ceballos, S. (2019). Estudio empírico sobre los sistemas contables en las pymes del cantón ecuatoriano Portoviejo. *Cofin Habana*, 13(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612019000200001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000200001)
- Molina, Y. (2019). La Reforestación como Estrategia Ambiental para la Conservación de ríos y quebradas. *Revista Scientific*, 4(13), 182-199.  
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563659492010/563659492010.pdf>

- Navarro Macedo, B. P., Tasé Velázquez, D. R., Hernández Mastrapa, L., & Tadeu Simon, A. (2022). Procedimiento de análisis cualitativo para complementar la aprobación virtual del diseño de dispositivos de manufactura. *Revista Mundorecursivo*, 5(3), 44-66. <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/170>
- Nicomedes Teodoro , E. N. (2018). *Tipos de Investigación*. CONCYTEC. <https://core.ac.uk/download/250080756.pdf>
- Pacheco Barrera, D. D., & Rodríguez Ollarves, R. J. (2020). Las Tic como estrategia competitiva en la gestión empresarial. *ENFOQUES*, 3(12), 286–298. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v3i12.72>
- Pacheco, D. D. (2019). Gestión de inventario en empresas distribuidoras de materia prima del sector panadero en el Estado Zulia. *Revista Enfoques*, 3(11), 188–201. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v3i11.65>
- Palma Cardoso, E., Reyes García, D. M., Díaz Pava, M. F., & Díaz Góngora, D. L. (2022). Diseño de estrategias para promover la digitalización contable en las microempresas de la zona centro de El Espinal–Tolima. *Revista Científica Hermes*(31), 76-91. <https://www.redalyc.org/journal/4776/477671228005/477671228005.pdf>
- Palmero Suárez , S. (2020). *La enseñanza en el método inductivo y deductivo*. Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23240/La%20ensenanza%20del%20componente%20gramatical%20el%20metodo%20deductivo%20e%20inductivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pantoja Aguilar, M. P., & Garza Treviño, J. R. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 139–154. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Paredes Rodriguez, A. M., Ciro Jaramillo, K. A., & Jaramillo Ceballos, J. D. (2022). Simulación de una política de inventario basada en la metodología Demand Driven MRP desde un enfoque de redes de Petri. *Revista Ingeniera*, 27(1). <https://doi.org/10.14483/23448393.18002>
- Pavón Sierra, D. E., Villa Andrade, L. C., Rueda Manzano, M. C., & Lomas, E. X. (2019). Control interno de inventario como recuso competitivo en una PyME de

- Guayaquil. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(87), 860-873.  
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24641>
- Peña Ponce, D. K., Milligan Alvia, K., & Galarza Rodríguez, E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 136–151.  
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2563>
- Pineda Pizarro, V. P., & Erazo Álvarez, J. C. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 37-68.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1272>
- Pulido Rojano, A., Pizarro Rada, A., Padilla Polanco, M., Sánchez Jiménez, M., & De-la-Rosa, L. (2020). Un enfoque de optimización para costos de inventario en modelos de inventario probabilísticos: Un caso de estudio. *Revista chilena de ingeniería*, 28(3), 383-395. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052020000300383>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.
- Ríos Manríquez, M., Ferrer Guerra, J., & Sánchez Fernández, M. D. (2022). Factores tecnológicos, capital humano y el comercio electrónico en las Mipymes de León Guanajuato. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 7(21), 22–45.  
<https://doi.org/10.36791/tcg.v7i21sept-dic.180>
- Rojas, M., & Rojas, M. (2019). Centros de investigación universitarios: Una orientación hacia la ecología del desarrollo humano Resumen. *Sapienza Organizacional*, 6(11), 220-242.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553066143010/553066143010.pdf>
- Romero Urréa, H., Real Cotto, J. J., Ordoñez Sánchez, J. L., Gavino Díaz, G., & Saldarriaga, G. (2021). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. *ACVENISPROH Académico*, 257. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Saltos Buri, V. D., Lucas Chele, F. A., Fienco Bacusoy, B. A., & Castro Zorrilla, G. Y. (2022). Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López. *RECIMUNDO*, 6(3), 344-354. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1803>

- Sánchez Carless, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. <https://www.redalyc.org/journal/6557/655769223006/655769223006.pdf>
- Sanz De Vecchio, D. A., García Guilianny, J. E., Prieto Pulido, R. A., & Paz Marcano, A. I. (2020). Lineamientos estratégicos para fortalecer la gestión gerencial en universidades de la costa atlántica. *Revista De Ciencias Sociales*, 26, 155-171. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/34120>
- Serna, M. (2019). ¿Cómo mejorar el muestreo en estudios de porte medio usando diseños con métodos mixtos? Aportes desde el campo de estudio de elites. *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*(43), 187-210. <https://www.redalyc.org/journal/2971/297166564008/297166564008.pdf>
- Serrato Guana, A. D. (2019). Aproximaciones teóricas a la planeación estratégica y contabilidad gerencial como elementos clave en la gestión de las Pymes en Colombia. *Revista científica Pensamiento Y Gestión*(46). <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/11098/214421444580>
- Soledispa Rodríguez, X. E., Pionce Choez, J. M., & Sierra González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Tobón Perilla, L. N., Urquía Grande, E., & Cano Montero, E. I. (2022). ¿Qué factores de gestión interna favorecen la competitividad de las pymes? Evidencia en Colombia. *Revista Universidad Y Empresa*, 24(42), 1-29. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.11102>
- Tundidor Montes de Oca, L., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2022). Procedimiento para el diseño de la gestión de procesos de negocios en una empresa de proyecto del sector de la construcción. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 16(3), 1-17.

<https://www.redalyc.org/journal/1939/193972950004/193972950004.pdf>

Urdaneta, A., Borgucci, E., González, A., & Luciani, L. (2021). Función empresarial y concentración de pequeñas y medianas empresas en la Provincia de El Oro – Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 776-793.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29069613019/29069613019.pdf>

Valle Morales, R. A., & Tapia Moreno, I. (2020). Factores organizacionales que influyen en la generación de vinculación entre empresas y universidades. *Telos*, 22(1), 45-61.

<https://www.redalyc.org/journal/993/99362098011/html/#:~:text=Se%20refiere%20a%20los%20factores,desarrollo%20de%20proyectos%20de%20vinculaci%C3%B3n.>

Villacís, J., & Moreno, M. (2021). Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato – Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*, 22, 1-13.

<https://www.redalyc.org/journal/3836/383674637005/html/>

## 5.4. ANEXOS

### 5.4.1. Entrevista Dirigida al Gerente de la Empresa.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo:** Recopilar información acerca de la gestión administrativa y su influencia en la toma de decisiones para aumentar la rentabilidad empresarial de la “LAVANDERÍA Y TINTORERÍA AL PASO” en la ciudad de Machala:

**Cuestionario:**

1. ¿La empresa posee misión, visión y objetivos corporativos?
2. ¿Cómo considera la distribución de áreas de trabajo según sus funciones?
3. ¿Cree usted que exista un buen liderazgo dentro de la empresa?
4. ¿Qué acciones utiliza para fomentar el compromiso de sus trabajadores?
5. ¿Qué acciones implementa para mejorar el rendimiento de la empresa?
6. ¿Qué elementos considera usted, al tomar decisiones sobre la productividad de la empresa?
7. ¿Promueve la formación de clima organizacional para motivar y satisfacer a los colaboradores?
8. ¿Considera usted que es necesario utilizar herramientas de gestión administrativa para mejorar la eficacia?
9. ¿Usted considera que su la lavandería tiene un sistema de gestión de recursos humanos eficiente y capacitados?
10. ¿Considera que la gestión administrativa tiene un impacto en la satisfacción de los clientes?
11. ¿Los objetivos estratégicos son alcanzables, medibles, relevantes y temporales?
12. ¿Qué factores económicos cree que podrían afectar a su negocio en el futuro?
13. ¿Cómo se diferencia su negocio de la competencia?
14. ¿Cuenta su lavandería y tintorería con la tecnología adecuada para realizar sus servicios?
15. ¿Usted cuenta con un sistema de información administrativo que permita tomar decisiones informadas?

#### 5.4.2. Guía de Observación para Evaluar el Funcionamiento Empresarial.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Empresa:** Lavandería y Tintorería “Al Paso”.

**Objetivo:** Observar si la empresa en estudio cumple con los siguientes aspectos corporativos.

**Actividad:** Marque con un X según corresponda. Si cumple o no con cada uno de los aspectos

#	ASPECTOS A EVALUAR	EVALUACIÓN	
		SI CUMPLE	NO CUMPLE
1	Se observa la misión, visión en las paredes de la empresa		
2	Es evidente la distribución de áreas de trabajo según sus funciones		
3	Existe liderazgo empresarial o no es visible		
4	Cuenta con un adecuado clima organizacional en las áreas de trabajo		
5	Los trabajadores tienen tiempo de cumplir con sus necesidades básicas		
6	Los colaboradores cuentan con todos los implementos de bioseguridad		
7	Existen procesos y fases definidas en la prestación de este servicio		
8	La atención al cliente es cordial y amable		
9	Está estructurada por departamentos la empresa (áreas de trabajo adecuadas)		
10	Cuenta con sistema de información		

## 5.4.2. Aplicación de instrumentos en la empresa.

**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Empresa: Lavandería y Tintorería "Al Paso".

Objetivo: Observar si la empresa en estudio cumple con los siguientes aspectos corporativos.

Actividad: Marque con un X según corresponda. Si cumple o no con cada uno de los aspectos.

#	ASPECTOS A EVALUAR	EVALUACIÓN	
		SI CUMPLE	NO CUMPLE
1	Se observa la misión, visión en las paredes de la empresa		X
2	Es evidente la distribución de áreas de trabajo según sus funciones	X	
3	Existe liderazgo empresarial o no es visible	X	
4	Cuenta con un adecuado clima organizacional en las áreas de trabajo	X	
5	Los trabajadores tienen tiempo de cumplir con sus necesidades básicas	X	
6	Los colaboradores cuentan con todos los implementos de bioseguridad		X
7	Existen procesos y fases definidas en la prestación de este servicio		X
8	La atención al cliente es cordial y amable	X	
9	Está estructurada por departamentos la empresa (áreas de trabajo adecuadas)		X
10	Cuenta con sistema contable		X

*SI EXISTE PERO NO CON SUS RESPECTIVAS DIVISIONES.*

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Recopilar información acerca de la gestión administrativa y su influencia en la toma de decisiones para aumentar la rentabilidad empresarial de la "LAVANDERÍA Y TINTORERÍA AL PASO" en la ciudad de Machala:

Cuestionario:

- ¿La empresa posee misión, visión y objetivos corporativos?  
Si
- ¿Cómo considera la distribución de áreas de trabajo según sus funciones?  
*Organización*
- ¿Creó usted que exista un buen liderazgo dentro de la empresa?  
Si
- ¿Qué acciones utiliza para fomentar el compromiso de sus trabajadores?  
*- pagar puntuales  
- NO extra*
- ¿Qué acciones implementa para mejorar el rendimiento de la empresa?  
*- Servicios extra - lavado seco / domicilio  
- Huelgas ampliar su horario / negocio*
- ¿Qué elementos considera usted, al tomar decisiones sobre la productividad de la empresa?  
*- Investigación mercados  
- Conocer a profundidad su segmento / mercado*
- ¿Promueve la formación de clima organizacional para motivar y satisfacer a los colaboradores?  
*Si, se distribuyen bien en las áreas*
- ¿Considera usted que es necesario utilizar herramientas de gestión administrativa para mejorar la eficacia?  
*Si, futuro contratar + personal*
- ¿Usted considera que su lavandería tiene un sistema de gestión de recursos humanos eficiente y capacitados?  
Si.

