



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO:

***LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PLAN ESTRATÉGICO EN LA
MICROEMPRESA TRAJES LIZARDO DE LA CIUDAD DE AMBATO.***

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL***

Autora:

SIRENA MARICRUZ PLASENCIA LAGUAQUIZA

Tutor:

ECON. XIMENA TAPIA MSC.

Riobamba, Ecuador, 2023

DERECHOS DE AUTOR

Yo, **SIRENA MARICRUZ PLASENCIA LAGUAQUIZA** con cedula de identidad **0503720757** autora del trabajo de investigación titulado **La gestión administrativa en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios y conclusiones expuestos son de mi exclusiva responsabilidad.

Así, mismo cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entienden que el cesionario no podrá obtener beneficio económico. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida será de mi entera responsabilidad, liberando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

Riobamba 16 de octubre del 2023.



Sirena Plasencia Laguaquiza
C.I: 0503720757

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: Los emprendimientos y las estrategias de desarrollo productivo en CORPOAMBATO, presentado por la Sra. Sirena Maricruz Plasencia Laguna, con cedula de identidad número 0503720757 certificamos que recomendamos la APROBACION de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrolla, revisado y evaluado el trabajo de investigación y escuchado la sustentación por parte de su autor, o teniendo más nada que observar.

Mgs. Rene Abdon Basantes Avalos

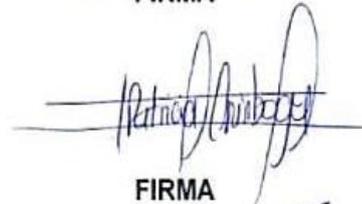
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



FIRMA

Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



FIRMA

Mgs. Maria De Los Angeles Hidalgo Mayorga

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



FIRMA

Mgs. Ligia Ximena Tapia Hermida

TUTOR



FIRMA

CERTIFICACIÓN

Que, Plasencia Laguaquiza Sirena Maricruz con CC: 0503720757, estudiante de la Carrera de **Ingeniería Comercial**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PLAN ESTRATÉGICO EN LA MICROEMPRESA TRAJES LIZARDO DE LA CIUDAD DE AMBATO**", que corresponde al dominio científico **ADMINISTRACIÓN** y alineado a la línea de investigación **CIENCIAS SOCIALES DE LA INVESTIGACIÓN**, cumple con el 5%, reportado en el sistema Anti plagio nombre del sistema, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 3 de agosto de 2023



LIGIA XIMENA TAPIA
HERMIDA

Econ. Ligia Ximena Tapia Hermida. Mgs

TUTORA

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico primeramente a Dios por darme salud, vida y permitir cumplir mis metas propuestas, por ponerme en mi camino a las personas correctas que fueron mi sustento fundamental durante todo este proceso.

A mis padres Cesar y Marina por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, mis logros se los debo a ellos, quienes han sido mi pilar fundamental para seguir adelante, siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi amado esposo Franklin por sus consejos, compañía, tiempo y sobre todo su confianza, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia unida y maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A todos ellos que estuvieron en cada paso de esta trayectoria les dedico este presente trabajo por todo lo que han fomentado en mí, el deseo de superación y el triunfo en la vida, lo que ha contribuido este logro, espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

A mi tutora la Eco. Jimena Tapia por su tiempo y ayuda en el asesoramiento para la culminación del presente trabajo.

Sirena Maricruz Plasencia Laguaquiza

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I	14
1. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Planteamiento del problema	15
1.1.1 Formulación del problema	17
1.1.2 Justificación del problema	17
1.2 OBJETIVOS	18
1.2.2 Específicos.....	18
1.2.3 Hipótesis	18
CAPÍTULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Fundamento teórico.....	19
2.2.1 Definición de la gestión administrativa	19
2.2.2 Desarrollo de la gestión administrativa.....	20
2.2.3 Enfoques de la gestión administrativa	20
2.2.4 Modelos normativos de la gestión administrativa en las microempresas	22

2.2.5	Importancia de la gestión administrativa en la microempresa.....	23
2.3	¿Qué es el plan estratégico?	23
2.3.1	Tipos de planes estratégicos.....	24
2.3.2	Planificación en las microempresas	25
2.3.3	La importancia de la planificación en la microempresa	26
CAPÍTULO III.....		27
3.	METODOLOGÍA.....	27
3.1	Método	27
3.2	Tipo de investigación	28
3.3	Diseño de la investigación.....	28
3.4	Población y muestra	28
3.4.1	Población.....	28
3.4.2	Muestra	28
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5.1	Técnicas	28
3.5.2	Instrumentos.....	29
3.5.3	Técnicas de procesamiento de la información.....	29
3.5.4	Análisis y discusión de los resultados.....	29
CAPÍTULO IV.....		30
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1	Análisis e interpretación del cuestionario	30
4.2	Hipótesis.....	51
4.3	Comprobación de la hipótesis	52
4.4	Propuesta	53
CAPÍTULO V.....		59
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1	Conclusiones	59

5.2	Recomendaciones.....	59
6.	BIBLIOGRAFIA	60
7.	ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Modelos normativos de la gestión administrativa de las pymes.....	22
Tabla 2.	Género.....	29
Tabla 3.	Edad	30
Tabla 4.	Departamento de gestión administrativo	31
Tabla 5.	Metas de la gestión administrativa.....	32
Tabla 6.	¿El departamento administrativo evalúa los diferentes procedimientos durante la prestación del servicio?.....	33
Tabla 7.	Metas de la gestión administrativa.....	34
Tabla 8.	¿Cómo describiría el desempeño de los trabajadores de Trajes Lizardo?	35
Tabla 9.	¿Cree que Trajes Lizardo es una empresa rentable?	36
Tabla 10.	Nivel de endeudamiento de Trajes Lizardo	37
Tabla 11.	Nuevas inversiones	38
Tabla 12.	Recomendaciones	39
Tabla 13.	Solicitar los servicios de Trajes Lizardo.....	40
Tabla 14.	Nivel de satisfacción	41
Tabla 15.	Fue realizado su prenda tal y como le indicó al vendedor.....	42
Tabla 16.	Los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa Nivel de endeudamiento de Trajes Lizardo	43
Tabla 17.	Su pedido ha sido entregado a tiempo	45
Tabla 18.	Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato.....	47
Tabla 19.	Alto número de rotación de empleados	48

Tabla 20. ¿Considera Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato?.....	49
Tabla 21. Chi Cuadrado	51
Tabla 22. Propuesta de plan estratégico.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Enfoques de la gestión administrativa	20
Gráfico 2. ¿Cómo hacer un plan estratégico?	24
Gráfico 3. Género	29
Gráfico 4. Edad	30
Gráfico 5. Departamento de gestión administrativo	31
Gráfico 6. Metas de la gestión administrativa	32
Gráfico 7. Evaluación de los procedimientos	33
Gráfico 8. Cumple con el plan plasmado en la gestión administrativa.....	36
Gráfico 9. Desempeño de los trabajadores	37
Gráfico 10. ¿Cree que Trajes Lizardo es una empresa rentable?.....	38
Gráfico 11. Nivel de endeudamiento de Trajes Lizardo	39
Gráfico 12. Nuevas inversiones	41
Gráfico 13. Recomendaciones	42
Gráfico 14. Solicitar los servicios de Trajes Lizardo.....	43
Gráfico 15. Nivel de satisfacción.....	44
Gráfico 16. Fue realizado su prenda tal y como le indicó al vendedor.....	45
Gráfico 17. Los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa...46	
Gráfico 18. Su pedido ha sido entregado a tiempo	47
Gráfico 19. Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato	48
Gráfico 20. Alto número de rotación de empleados	49

Gráfico 21. ¿Considera Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato?	50
Gráfico 22. Distribución Chi – Cuadrado x^2	52
Gráfico 23. FODA	54
Gráfico 24. Propuesta de plan estratégico.....	55
Gráfico 25. Organigrama	56
Gráfico 26. Proceso de producción	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en el plan estratégico de la microempresa. Y sus objetivos específicos pretendieron diagnosticar la gestión administrativa de la microempresa, fundamentar teóricamente el plan estratégico en la microempresa, y finalmente diseñar un plan estratégico útil para las necesidades actuales de Trajes Lizardo. La metodología utilizada fue el método hipotético deductivo, que consistió en plantear hipótesis en base a investigaciones realizadas previamente, confrontar los hechos estudiados. La investigación estaba sujeta al diseño no experimental que se basó en conceptos, conocimientos, teorías y estudios ya planteados por otros autores. Asimismo, el tamaño de la muestra se basó en el número de clientes frecuentes que han realizado compras en el año 2022, lo que corresponde a 157 personas, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que se aprueba la hipótesis alternativa que menciona que la gestión administrativa influye en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

Palabras clave: gestión administrativa, plan estratégico, microempresa.

ABSTRACT

The present work "Administrative management in the strategic plan of Trajes Lizardo microenterprise of Ambato city". Its general objective was to determine the influence of administrative management in the strategic plan of the microenterprise. And its specific objectives sought to diagnose the administrative management of the microenterprise, and finally design a useful strategic plan for the current needs of Trajes Lizardo. The methodology used was the hypothetical deductive method, which consisted of proposing hypotheses based on previously investigations, comparing the facts studied. The research design was non-experimental and was based on concepts, knowledge, theories, and studies already proposed by other authors. Likewise, the size of the sample was based on the number of frequent customers who have made purchases in the year 2022, who were 157 people. For data collection, it was used the survey technique and the instrument was the questionnaire. Results showed that the alternative hypothesis: administrative management influences the strategic plan in the Trajes Lizardo microenterprise in Ambato city, is approved.

Keywords: administrative management, strategic plan, microenterprise.



GABRIELA MARIA DE
LA CRUZ FERNANDEZ

Reviewed by:
Gabriela de la Cruz F. Msc
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603467929

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Toda actividad económica de servicios o de fabricación está presidida bajo una gestión, que comúnmente es llevada por un líder en conocimiento administrativo o gerencial, a medida que pasa los años; el crecimiento acelerado de las microempresas ha provocado que estos líderes sean cada vez más empíricos u subjetivos al momento de gestionar microempresas, ya que estos cargos son tomados por los propietarios o por sus familiares.

En la actualidad la gestión administrativa y el plan estratégico se han convertido en dos grandes atributos de crecimiento y posicionamiento del mercado en las empresas, en donde se necesita de profesionales capacitados para su ejecución para conducir a un grupo de colaboradores, recursos financieros y productivos a su avance en medio de la demanda del mercado, que cada vez se vuelve más exigente al momento de satisfacer sus necesidades.

La microempresa Trajes Lizardo radica en la ciudad de Ambato cuenta con una larga trayectoria de más de 15 años en el mercado ambateño, ubicado al norte de la ciudad, este negocio inicio como un emprendimiento familiar, creció a pasos agigantados debido a su gran acogida del público. Esta microempresa se dedica a la elaboración, confección y arreglo de prendas masculinas y femeninas formales como trajes completos, levas, faldas, ternos, etc.

La metodología utilizada en el trabajo de investigación se basó en la descripción y observación de las variables dependientes e independientes del estudio, además de utilizar la técnica de la encuesta como instrumento de recolección de datos para posteriormente convertirlo en la información oportuna que valide o rechace las hipótesis planteadas en base a la gestión administrativa en el plan estratégico de la microempresa Trajes Lizardo.

La investigación tiene como punto de partida la descripción de la gestión administrativa de la microempresa y su plan estratégico para el año 2023, con el fin de plantear una propuesta favorable en este nuevo periodo de gestión, desde el ámbito académico hacia el ámbito profesional y práctico. La conformación de los capítulos serán los siguientes: definición, desarrollo, enfoques e importancia de la gestión de calidad y el plan estratégico en las microempresas.

1.1 Planteamiento del problema

En las últimas décadas es notable el crecimiento de las microempresas en el Ecuador y todas sus provincias, ya sea por diversas situaciones: económicas, laborales o de progreso, y junto a este crecimiento, el mercado textil que actualmente constan de 18.946 empresas textiles en todo el país (Andrade, 2015). En medio de la crisis sanitaria por la llegada del COVID- 19 el sector de la manufactura fue uno más afectados con un decrecimiento en sus ventas del 42%, y específicamente en Ambato en un 40% según (Salazar & Wilson , 2022) . Al existir un gran déficit económico y financiero en pandemia y postpandemia, las microempresas textiles optaron por nuevas formas de gestión y planeación que impulsen a ser más competitivas, muchas de ellas con miras al mercado extranjero, debido a su alta calidad de material y diseño.

La microempresa textil Trajes Lizardo inicia como un emprendimiento familiar, donde, no existía ningún tipo de organización administrativa, ni planeación a la hora de realizar sus actividades comerciales día a día. Es decir, José Lizardo su propietario, atendía a sus clientes, el mismo tomaba las medidas y elaboraba las prendas de vestir, este estilo de negociación negociaba con los proveedores, y mantenía limpio su local, así por muchos años. Con el paso del tiempo, estas condiciones de trabajo debieron cambiar, ya que la microempresa familiar empezó a expandirse y a contratar más personal que se encargara de manejar las distintas áreas del negocio, como, por ejemplo: atender pedidos, pagar nóminas, negociar con distribuidores, fabricar las prendas y trajes a tiempo, revisión de la maquinaria, limpieza, entre otras áreas. De esta forma fueron creadas nuevos departamentos dentro de la microempresa, que tan solo continuaban con el modus operandi del propietario. Se puede hablar de una gestión administrativa que está basada en la experiencia adquirida por el propietario mientras surgió su negocio, y en cuanto a planeación estratégica se basaba en las normas de cumplimiento de entrega de los productos a tiempo como se solía hacer desde que inicio el negocio.

Esta gestión administrativa y planificación estuvo al borde del colapso en los últimos meses, y esto se debe a que el personal al no recibir directrices claras sobre sus funciones dentro de cada área y fijar metas de ventas por mes o por año, las actividades se llevaban a cabo sin ningún tipo de control o registro de que efectivamente se estaban desempeñando de forma eficiente, que empezó a ocasionar problemas para solventar los gastos de la empresa, negociaciones con los proveedores, pedidos sin ser entregados a tiempo o simplemente sin ser fabricados a la hora de su entrega. No existe dentro de la empresa un líder o profesional que diseñe un sistema administrativo profesional y una planificación estratégica según las necesidades del negocio que le permita permanecer a mediano y largo plazo en el mercado sin

perder tener que prescindir de algunos de sus trabajadores o mucho menos cerrar definitivamente el negocio.

La gestión administrativa con el paso de los años ha ido cambiando de forma abrupta, ya que cada vez es más frecuente conocer líderes del área de la administración con más conocimientos vanguardistas que han permitido el avance progresivo dentro de una microempresa en un escenario postpandemia o simplemente líderes centrados en realizar planes estratégicos cada año que permita cumplir los objetivos planteados, dejando atrás los diseños de gestión administrativa y planes estratégicos inexistentes en la mayoría de las microempresas que llevo a que muchas de ellas desaparezcan.

La gestión administrativa es el área que se encarga de emplear de forma eficaz los recursos disponibles en una empresa para cumplir los objetivos planteados en un determinado periodo de tiempo (EUROINNOVA, 2023). Un plan estratégico traza un camino que debe seguir una empresa para alcanzar sus objetivos tomando en cuenta los factores externos e internos que posee la organización, esta se ha convertido en una herramienta poderosa a la hora de tomar decisiones empresariales (Rocancio, 2023). En esta línea, quien realiza estas tareas debe estar dotado de las capacidades y conocimientos necesarios para realizarlas con excelencia, y este no es el caso de Trajes Lizardo, por lo cual, el siguiente estudio pretende evaluar la gestión administrativa en el plan estratégico de la microempresa y además diseñar un plan estratégico acorde a sus necesidades frente al mercado ambateño.

Trajes Lizardo fue una de las primeras microempresas textiles de la ciudad de Ambato, y su tradicional dirección y planeación administrativa era suficiente para mantener satisfecho al mercado de esa época, pero al pasar de los años estos clientes han ido cambiando sus necesidades lo que se ha visto en la obligación de atraer a un nuevo segmento de mercado con estilos, tendencias y gustos diferentes a los de hace 15 años. Además, que los proveedores y la calidad de materiales textiles ya no son los mismos de aquella época.

Ninguna microempresa textil esta ajena a la situación del acelerado crecimiento del mercado textil, ya que la demanda de los clientes puede ser satisfecha en cualquier organización, por ello, Trajes Lizardo con amplia experiencia en el mercado busca enfrentar los nuevos desafíos por medio de la gestión administrativa y la aplicación de un plan estratégico basado en las corrientes modernas de la administración y planificación estratégica.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera influye la gestión administrativa en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato?

1.1.2 Justificación del problema

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cómo influye la gestión administrativa en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato, que permita a la microempresa consolidar su permanencia en el mercado ambateño, a mejorar sus cuotas de ventas, rentabilidad y administración del capital de trabajo de esta. Además de lograr un nuevo modelo de gestión administrativa útil para la situación actual que atraviesa la microempresa.

Beneficiar a todos los miembros de la empresa a través de los planes estratégicos y la nueva administración que motiven a cumplir sus funciones de la mejor manera posible, cumpliendo las metas marcadas que conducirá a la empresa a la competitividad empresarial necesaria para posicionarse en el mercado, crear una cultura organizacional motivadora y mejorar su nivel de rentabilidad.

Al momento de implementar un plan estratégico en la gestión administrativa permitió encontrar y dar soluciones a los problemas más frecuentes que existe en la microempresa, relacionados con la mala administración del personal, definir sus funciones y el cumplimiento de metas, directivos pocos capacitados para administrar los recursos disponibles sin desperdicios.

A su vez se plantió soluciones desde la academia y la praxis con teorías, ciencias, afirmaciones e investigaciones ya aplicados en otras empresas que los ha llevado a tener éxitos en sus actividades comerciales, gracias a la buena administración, planificación y el seguimiento y evaluación de las estrategias.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Determinar la influencia de la gestión administrativa en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

1.2.2 Específicos

- Diagnosticar la gestión administrativa microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.
- Fundamentar teóricamente el plan estratégico en la microempresa.
- Diseñar el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

1.2.3 Hipótesis

Ho. La gestión administrativa no influye en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

H1. La gestión administrativa influye en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para el autor Quinteros (2020) en su trabajo de investigación “La disposición del análisis de la gestión administrativa”, menciona que la gestión administrativa debe generar motivación al personal para que su prioridad sea cumplir metas planteadas en el plan estratégico, además argumentan que el desconocimiento del plan estratégico provoca que no haya un alto rendimiento por parte de todo el personal y que además exista una baja productividad en el desempeño general de la empresa.

Según los autores (Ramírez, Ramírez Garrido, & Calderón, 2017) en su artículo científico denominado “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial” mencionan que la gestión administrativa debe estar conducida por un profesional que no solo tenga conocimiento teórico, sino también práctico y que sea democrático. Por esto no siempre se debe pensar en el propietario de las microempresas o al gerente como el encargado de la gestión administrativa, sino quien cumpla con los requisitos.

Según el autor Villao, (2019) en su trabajo de pregrado llamado “Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis Santa Catalina de Colonche S.A, provincia de Santa Elena, año 2018” anuncia que en su mayor parte la gestión administrativa se lleva de forma experimental sin conocimiento previo, conjuntamente de que no existen un plan estratégico, ni mucho menos estrategias que permita el mejoramiento en el entorno organizacional siendo esta la origen del ineficiente desarrollo competitivo de la microempresa en el mercado de la ciudad de Santa Elena.

Para el autor Loor, (2017) en su trabajo de pregrado denominado “Plan estratégico para optimizar la gestión administrativa de la empresa Global Express S.A en Quito -Ecuador” concluye que el plan estratégico para el manejo en el área admirativa es de suma importancia para las empresas, ya que permite rediseñar la misión y la visión empresarial anticuadas y la socialización de estos planes al personal involucrado es clave para el éxito de las organizaciones.

2.2 Fundamento teórico

2.2.1 Definición de la gestión administrativa

La gestión se conoce como el efecto de administrar o direccionar una organización y sus recursos, se relaciona a términos de planificación de un acontecimiento para conseguir unos objetivos determinados, a su vez, esta gestión necesita de control y evaluación del rendimiento del procedimiento (Graus, 2023). La gestión empresarial se encarga de mejorar la productividad y competitividad de una empresa a través de la planificación, control de la implementación de estrategias.

Según EUROINNOVA (2023) la administración capacita a un profesional a dirigir a todo un equipo de trabajo a manejar de forma eficaz los recursos humanos, financieros y el capital de trabajo, permite obtener mayores ganancias monetarias a las instituciones, crear una cultura organizacional enfocada a cumplir objetivos en bien común.

Es decir, la gestión administrativa es la unión de actividades ordenadas que ayudan a manejar los recursos de una empresa de forma óptima, para alcanzar los objetivos planteados por el administrador o el gerente y obtener los resultados planteados al inicio de cada periodo empresarial (Quiroa, 2020).

Por otro lado, la gestión administrativa es planificación de estrategias encaminadas a obtener ciertos resultados de manera eficaz y económica posible según Peña, Sánchez, & Sancan (2022), es decir escoger las mejores estrategias posibles para alcanzar un objetivo

determinado en el menor tiempo posible. Además, la gestión administrativa da la capacidad a un profesional de la administración o a un líder de coordinar las acciones y estrategias de una organización para cumplir los objetivos empresariales que posicione la empresa y la haga sostenible a través del tiempo.

2.2.2 Desarrollo de la gestión administrativa

El desarrollo de la gestión administrativa conlleva al conocimiento de administrar un negocio de forma eficiente y eficaz, es decir usar los menos recursos materiales y económicos posibles para alcanzar los objetivos planteados. Ya sea una empresa grande o pequeña siempre se debe apuntar a la mejora continua en sus procesos administrativos y productivos (Ramírez, Ramírez Garrido, & Calderón, 2017)

Para el normal desarrollo de la gestión administrativa también se deberá tomar en cuenta la conducta del gerente o administrador frente al plan estratégico planteado, ya que el será la base fundamental para el cumplimiento y el control de que todas las áreas involucradas cumplan con sus roles asignados, además de asegurarse que los agentes externos a la empresa no impacten de forma agresiva su gestión, sino que este le permita cumplir con las metas planteadas.

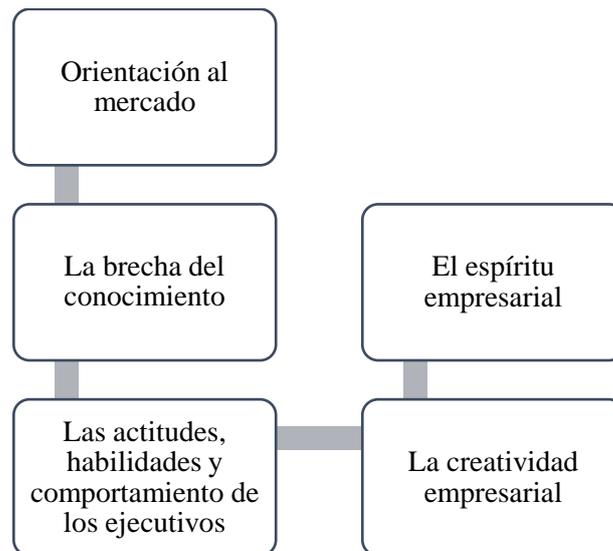
Según (Ramírez, Ramírez Garrido, & Calderón, 2017) además, la conducta del equipo del trabajo es de suma importancia para el desarrollo de la gestión administrativa para que exista armonía a la hora de cumplir las metas como un equipo de trabajo, mas no como un ambiente competitivo que provoque que se dividan los intereses de los diferentes departamentos, ya que de esta forma solo se cumplirán objetivos por áreas, mas no en su totalidad, o en este caso, los objetivos empresariales que involucra a todos los departamentos de la empresa.

El desarrollo normal de una gestión administrativa no tiene que ver con los intereses personales ni del propietario, gerente, administrador o empleados, sino en beneficio de todos aquellos que integran la empresa como son los clientes externos e internos.

2.2.3 Enfoques de la gestión administrativa

La gestión administrativa debe enfocarse en 5 áreas según Verján, Woo, & García (2021):

Gráfico 1. Enfoques de la gestión administrativa



Fuente: Verján, Woo, & García (2021)
Elaboración: Propia.

- **Orientación al mercado:** que estudia el comportamiento de la gestión administrativa de varios establecimientos de comercio y fabricación textil, y como ha evolucionado sus estrategias administrativas a través del tiempo para mantenerse posicionado en el mercado.
- **La brecha del conocimiento:** es importante que el gerente o administrador no solo conste con un conocimiento empírico, sino académico profesional, para identificar las estrategias que serán útiles y enfrentar las dificultades que se presentaran el camino, y a su vez plantear nuevas estrategias si fueran necesario, sin declinar del plan inicial.
- **Las actitudes, habilidades y comportamiento de los ejecutivos:** si no son las adecuadas se pueden convertir en una barrera para llegar al mercado y cumplir los objetivos empresariales, ya que limitará a los diferentes colaboradores a desarrollar sus capacidades al 100%.
- **La creatividad empresarial:** es la capacidad de generar nuevas ideas, proyectos, acciones y estrategias que se puedan plasmar de forma realista en una empresa para el cumplimiento de los objetivos, esto permitirá que la empresa se diferencie de otras (Perez, 2020).
- **El espíritu empresarial:** es una forma de pensar y actuar donde se buscan nuevas oportunidades de negocio dentro de un mismo mercado o uno nuevo, esta actitud debe estar presente no solo en los líderes administrativos, sino en todo el equipo de trabajo

(Rodríguez, 2016). Esto significa que es una constante motivación por cumplir los objetivos empresariales a pesar de las dificultades que se presenten.

2.2.4 Modelos normativos de la gestión administrativa en las microempresas

Los modelos normativos de la gestión administrativa tienen como objetivo mejorar el funcionamiento administrativo de las medianas y pequeñas empresas, estos modelos conducen a las empresas a ofertar sus servicios o productos con mayor satisfacción al cliente, igualmente mejorar sus ingresos económicos (Carrión , Zula, Palacios, & Castillo, 2016)

Los modelos normativos propuestos por el gobierno son:

Tabla 1. Modelos normativos de la gestión administrativa de las pymes

Economía Popular y Solidaria	En la Constitución del Ecuador del 2008, en el artículo 283 se ve reflejado el sistema económico como social y solidario que bajo la correcta administración dinamiza la producción y prestación de servicios entre la sociedad, el estado y el mercado.
Buen Vivir	Presentado en el Plan del Buen Vivir en el año 2013 que busca la armonía entre los recursos naturales y el hombre que garantice la producción desde estos recursos, pero bajo la correcta administración que no provoque impactos graves al medioambiente al cumplir las actividades económicas en las empresas.
Responsabilidad Social Corporativa	Que habla sobre el compromiso y los valores de responsabilidad hacia la sociedad al crear un nuevo modelo de negocio, que no afecte su salud, su nutrición, integridad o el ambiente que le rodee, es decir en beneficio del consumidor, y no tan solo de la empresa.

Fuente: Carrión , Zula, Palacios, & Castillo (2016)

Elaboración: Propia.

La planeación de actividades, la dirección, la organización y la administración si se involucra directamente con el éxito de una organización, por ello los diferentes gobiernos conscientes de la gran cantidad de pymes existentes en el país han establecido modelos normativos a favor de las empresas, pero también en beneficio de la sociedad.

2.2.5 Importancia de la gestión administrativa en la microempresa

La gestión administrativa es la base para ejecución y potencialización del cumplimiento de objetivos organizacionales que contribuye a la permanencia de la empresa y su crecimiento. Es decir, que busca que con los recursos que dispone la empresa se puedan cumplir sus objetivos (ulatina, 2020).

Otra característica de la importancia es que los responsables del área administrativas dispongan de conocimientos para la correcta utilización de los recursos: materiales, humanos y sobre todo los económicos (ulatina, 2020).

Es importante conjuntamente porque ayuda a incrementar la productividad, ya que se pueden identificar el equipo que desarrollen mejorar tareas específicas en beneficios al cumplimiento del plan estratégico, conociendo los puntos débiles y fuertes del equipo que evita fallas en el proceso y asimismo utilizar menos recursos para cumplir con lo planeado (ABCM, 2023).

La importancia de la buena administración se ve reflejado en la satisfacción de los clientes ya que se verán reflejado en la calidad de los productos o servicios y en los tiempos de entrega, y que de forma más eficiente sean atendidas las necesidades de los consumidores y cause una buena impresión hacia la empresa (ABCM, 2023).

2.3 ¿Qué es el plan estratégico?

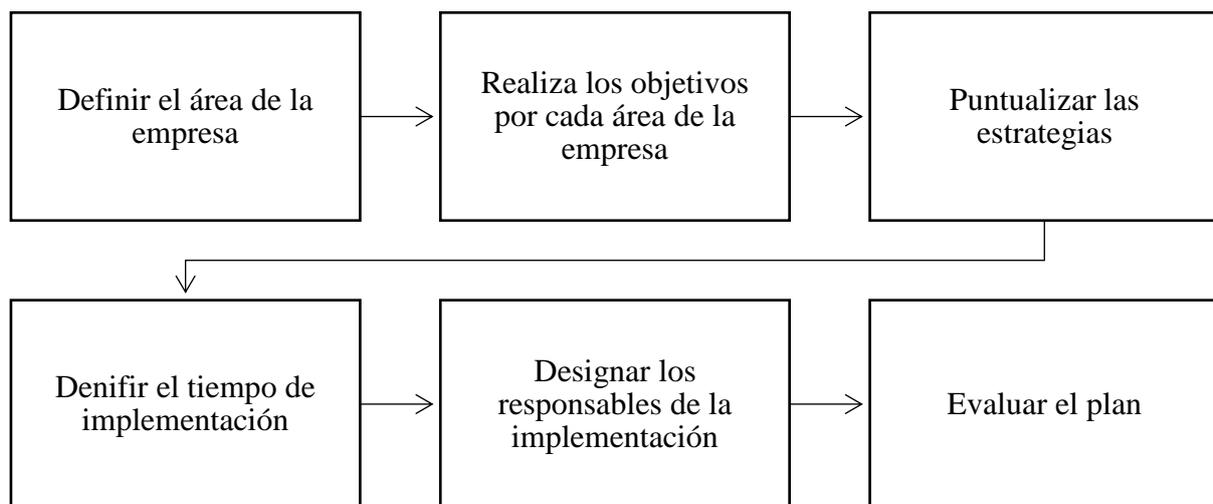
Según definicionabc (2023) el plan nace de una idea para alcanzar un objetivo, en donde se plasmará metas, estrategias, directrices, normas, instrumentos, herramientas, personas o recursos que se debe seguir en un determinado tiempo y lugar para alcanzar un objetivo específico. En cambio, la estrategia es un modo de tomar decisiones empresariales para enfrentarse frente a ciertos escenarios que se pueden presentar durante la ejecución de un plan (Westreicher, 2020).

El plan estratégico traza un camino que la organización debe seguir para alcanzar la visión planteada, por medio de proyectos, planes de acción, estrategias, objetivos y resultados esperados (guiadelocalidad.com, 2019).

Según Sánchez (2020) menciona que el plan estratégico es un documento que integra un plan de negocios, donde se realiza una planificación financiera con la que cuenta una empresa para abordar sus objetivos y cumplir su misión a largo plazo. Simplificando lo define como las acciones que se llevaran a cabo en una empresa para afrontar desafíos que van apareciendo día a día en la administración de una empresa.

Para realizar un plan estratégico se deben seguir los siguientes pasos:

Gráfico 2. ¿Cómo hacer un plan estratégico?



Fuente: Torres (2022)

Elaboración: Propia.

Finalmente para Innova (2015) el plan estratégico es un herramienta útil para para cualquier tipo de negocio, ya sea grande, mediano o pequeño, ya que por medio de este se plasmaran los objetivos que se quieren alcanzar a largo, mediano o corto plazo en una organización y se detalla la forma en la que se va a conseguir, es decir, que marca una vía para alcanzar cada meta planteada para llegar hacia los objetivos, es importante tomar en cuenta que el plan estratégico para cada empresa se debe diseñar de forma diferente, ya que dependerá de: las características de la empresa, misión, visión, recursos que dispone, tecnología, innovación, puntos fuertes y débiles, amenazas, dirección y administración a cargo del plan.

2.3.1 Tipos de planes estratégicos

Según Kotler (2019) existen 5 tipos de planes estratégicos, los cuales son:

1. **Plan estratégico de negocio:** es un documento donde se ven reflejados todas las decisiones estratégicas de una empresa en un lapso de tiempo mediano, incluyendo las

metas por alcanzar, objetivos y los pasos que debe seguir la organización a través del seguimiento y la evaluación del cumplimiento del plan (Ekon, 2023). Para este plan se deberán en tomar en cuenta los siguientes parámetros: el análisis interno y externo de la empresa, definir con claridad y objetividad los objetivos, diseñar una estrategia que se ajuste al plan, la implementación y la puesta en marcha y finalmente la evolución y el control de la ejecución.

2. **Plan estratégico de marketing:** es un instrumento donde se crean las estrategias y operaciones que se van a realizar dentro del departamento del marketing para alinear los metas empresariales con las actividades en este departamento, además se definen las responsabilidades que debe cumplir cada miembro de esta área; que después se verá reflejado en campañas publicitarias, relaciones públicas que incentivarán las ventas (Hernández, 2022).
3. **Plan estratégico financiero:** este plan inicia con el proceso presupuestario con él que va a contar la empresa para alcanzar sus objetivos, su capacidad de producción, si son necesarias nuevas inversiones para aumentar su capacidad de instalada, además de que cada departamento involucrado debe constar con su presupuesto, analizar el mercado y las ventas esperados al implantar el plan, el retorno de la inversión y analizar si se recibió la rentabilidad esperada (Ekon, 2023).
4. **Plan estratégico operativo:** este plan se basa en la toma de decisiones que se planifican y se ejecuten día a día en la empresa, son actividades bien definidas hacia quienes va dirigido, son las operaciones diarias que debe llevar una empresa por ende se deben cumplir en un corto plazo de tiempo (Aner, 2020).
5. **Plan estratégico logístico:** es un instrumento que permite que las organizaciones gestionar de forma correcta todas las actividades de logística como: con cuanta materia prima cuenta la empresa para satisfacer la demanda a mediano y largo plazo, tener un control de inventario de todo lo que ingresa y sale de bodega, abastecer a las diferentes tiendas, cuando es necesario realizar nuevas negociaciones con los proveedores, etc. (logycom.mx, 2023).

2.3.2 Planificación en las microempresas

La planificación dentro de un negocio o microempresa ayuda a direccionar las actividades que va a realizar a futuro. Por ejemplo, muestra como la actividades económicas y comercial evolucionan, es decir, si es necesario volver a invertir en base a las ganancias obtenidas, que es lo que impide a la microempresa que llegue al punto de equilibrio para que

sea sostenible, hacer frente a las cuentas por pagar sin recurrir en problemas legales, que hacer si los clientes cambian sus hábitos de consumo, como hacer crecer el negocio, entre otros (Sada, 2013).

El plan sirve para detectar oportunidades de negocios considerando los factores internos y externos de la empresa, que pueden ser en beneficio o en amenaza de la empresa, y disminuirá los riesgos a futuro ya que estos podrán ser contrarrestados a tiempo en el caso que fuera necesario e impulsan a usar las fortalezas y las oportunidades como un escudo para el crecimiento empresarial (Torres, 2022).

Según Baque, Cantos, & Baque (2019) la planificación es una herramienta de administración, ya sea al nivel gerencial, que permite alcanzar con facilidad los objetivos propuestos para el desarrollo integral de una microempresa, igualmente permite incrementar su competitividad en el mercado, dar una visión a la empresa hacia donde debe poner todos sus esfuerzos y recursos para suplir sus necesidades empresariales, y a la correcta toma de decisiones antes hechos desafortunados que se puedan presentar en transcurso de las actividades diarias en las empresas.

El plan no es lo mismo que una estrategia, ya que el plan muestra como alcanzar los objetivos y metas definidos a través de una estrategia, en cambio la estrategia es lo que se tiene que hacer y lo que se quiere lograr, es importante, tener un plan para definir las acciones y las estrategias que debemos seguir de forma escrita y saber con exactitud con que es lo que contamos para alcanzar los objetivos planteados (Inostrosa, 2023).

2.3.3 La importancia de la planificación en la microempresa

La importancia de la creación de un plan dentro de una microempresa permite a una empresa saber que quiere obtener en el futuro para la empresa, hacia donde debe ir, que recursos, herramientas, presupuesto, experiencia, conocimiento, acciones, planes y colaboradores dispone para llegar a cumplir sus objetivos (Torres, 2022).

Organiza todas las áreas o departamentos de una empresa y los direcciona a un mismo objetivo, controla y evalúa el cumplimiento de las tareas a favor de la microempresa (Sada, 2013).

Potencializa la generación de ingresos de una microempresa, ya que se centra en utilizar su máxima capacidad de rendimiento de los recursos como maquinaria, materia prima, operarios, recursos financieros, entre otros (EUROINNOVA, 2023).

Según guiadelocalidad.com (2019) es importante nos ayuda a contestar preguntas como:

- Plan de acción: ¿Cómo llegaremos hasta ahí?
- Misión: ¿La razón de realizar un plan estratégico?
- Visión estratégica: ¿A dónde deseamos ir con el plan estratégico?
- Objetivos estratégicos: ¿Qué deseamos hacer y que debemos mejorar?

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Método

Se utilizó el método hipotético deductivo, que consiste en plantear hipótesis en base a investigaciones realizadas previamente, para aceptar o rechazar los argumentos planteados por el investigador en su estudio, confrontar los hechos estudiados y compararlos con los datos recabados para la formación de nuevos conceptos en base a los resultados de la problemática planteada por el investigador y resolución de conflictos (filosofia.org, 2015). El planteamiento del método de investigación se realizó en cinco fases en función al cumplimiento de los objetivos planteados, orientados al método de investigación pertinente a la microempresa Trajes Lizardo.

1. Observación del problema: se realizó un acercamiento con el propietario de la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato, el cual notificó la inexperiencia al momento de plantear una nueva gestión administrativa y la creación del plan estratégico para su negocio.
2. Formular hipótesis: se planteó las hipótesis en bases a las variables: la independiente que es la gestión administrativa y la dependiente el plan estratégico.
3. Recolección y análisis de los datos: la información que se obtuvo para el estudio se basó en los datos obtenidos en la encuesta realizada a 157 clientes que han realizado transacciones de compra en el año 2022.
4. Interpretación de los resultados: todos los datos que se obtuvieron fueron procesados en el software estadístico SPSS.
5. Deducción de conclusiones: se realizó a través de la corroboración de las hipótesis.

3.2 Tipo de investigación

La investigación se encaminó en el ámbito descriptivo por cuanto se figuró la gestión administrativa en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato. Para Muguira (2023) la investigación descriptiva se encarga de especificar las características de la población en estudio, es decir, describir la naturaleza del comportamiento de la población, además que durante su investigación puede realizar comparaciones con otros entornos similares para saber si se responden de la misma manera o no.

3.3 Diseño de la investigación

La investigación estuvo sujeta al diseño no experimental que se basa en conceptos, conocimientos, teorías y estudios ya planteados por otros autores. Se observó y analizó a las variables en su contexto natural sin que sufra alteraciones por el investigador. Estos estudios se basaron en mediciones estadísticas, donde se pudo conocer la opinión de una determinada población relacionada a la problemática en estudio (Muguira (2023)).

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Para el cumplimiento de los objetivos, la población de estudio se conformó de los clientes que acuden a la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato, considerando los registros de clientes frecuente del año 2022.

3.4.2 Muestra

El tamaño de la muestra, se basó en el número de clientes frecuentes que han realizado compras en el año 2022, los cuales se encuentran registrados a través de facturación. Este corresponde a 157 personas, a las cuales se le realizó un censo, al ser menos de 200 personas todas las personas serán encuestadas sin excepción.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

Se utilizaron las encuestas para determinar la gestión administrativa en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato y fue dirigido a los clientes externos y a los colaboradores de la empresa y la entrevista la cual se aplicó al gerente de la microempresa. Considerando el tipo de investigación se realizó el análisis piloto de la información obtenida, en base a la obtención datos estadísticos descriptivos.

3.5.2 Instrumentos

Cuestionario y entrevista.

3.5.3 Técnicas de procesamiento de la información

Para el respectivo procesamiento de los cuestionarios, la interpretación de sus resultados y la comprobación de las hipótesis planteadas se lo realizó a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics Base.

3.5.4 Análisis y discusión de los resultados

El análisis de los resultados se realizó en base a la información recolectada a través de los cuestionarios que se ejecutó en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato. La aceptación o el rechazo de las hipótesis planteadas se efectuó por medio del cruce de tablas donde mencione a las variables en estudio y el resultado arrojado por el Chi-Cuadrado.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación del cuestionario

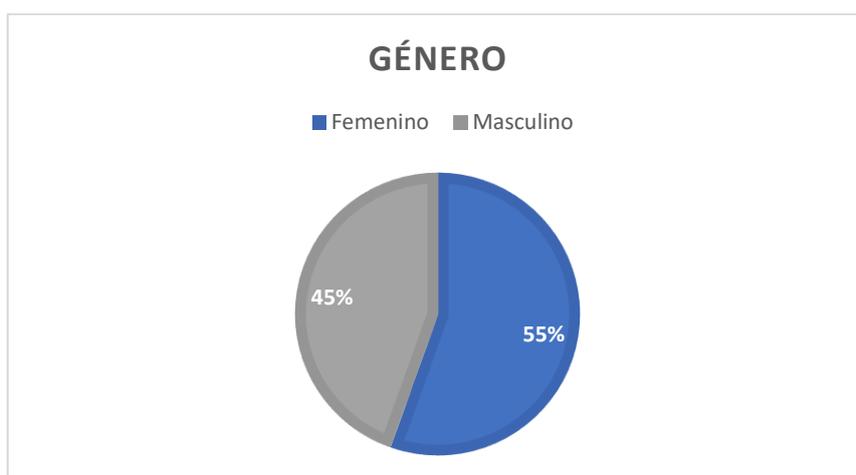
1. Género

Tabla 2. Género

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Femenino	87	55%
Masculino	70	45%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Gráfico 3. Género



Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Análisis:

El 55% de la población encuestada corresponde al género femenino, es decir, 87 personas; en cambio, el 45% de encuestados corresponde a población masculina, es decir 70 personas.

Interpretación:

Según los datos proporcionados el mayor porcentaje de clientes en el 2022 de Trajes Lizardo correspondió al sector femenino.

2. Edad

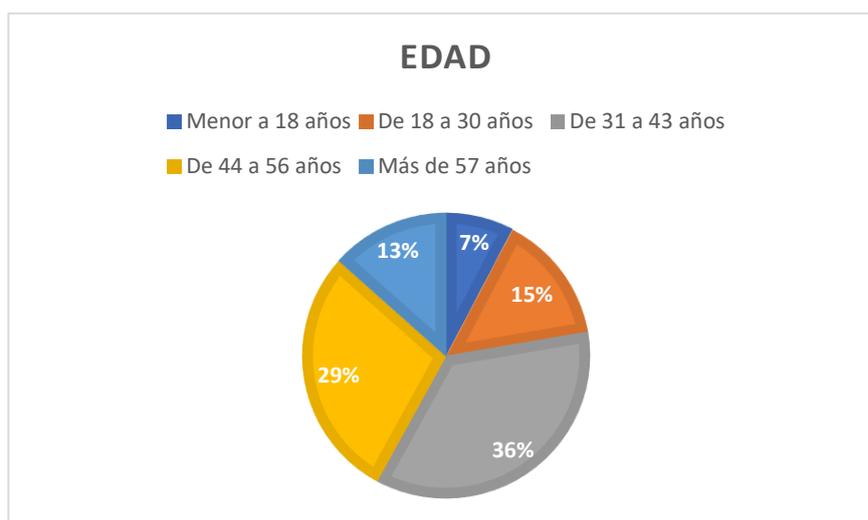
Tabla 3. Edad

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Menor a 18 años	13	7%
De 18 a 30 años	33	15%
De 31 a 43 años	56	36%
De 44 a 56 años	45	29%
Más de 57 años	21	13%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 4. Edad



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 36% de la población encuestada pertenece a personas entre 31 a 43 años correspondiente a 56 personas; seguido del 29% de población de 44 a 56 años que representa a 45 personas. En cambio, tan solo el 7% de la población correspondiente a la edad de menos de 18 años.

Interpretación:

Según los datos proporcionados por el cuestionario, Trajes Lizardo tuvo mejor acogida con el público adulto de entre 31 a 43 años en el año 2022. Se realizó encuesta a la población menor de 18 de años, ya que muchos de ellos han realizado uniformes, vestidos de fiesta, arreglos en prendas.

3. ¿Conoce el departamento de gestión administrativa de Trajes Lizardo?

Tabla 4. Departamento de gestión administrativo

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Sí	50	32%
No	105	68%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 5. Departamento de gestión administrativo



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 68% de encuestados argumentan no conocer el departamento de gestión administrativa, esto corresponde a 107 personas; en cambio, el 32% afirma si conocer el departamento, esto corresponde a 50 personas.

Interpretación:

La mayoría de las personas encuestadas no ha tenido ningún tipo de acercamiento con el departamento de gestión administrativa, ya que no ha existido ningún inconveniente que le permita un acercamiento al departamento.

4. ¿Fueron socializadas las metas de la gestión administrativa de Trajes Lizardo?

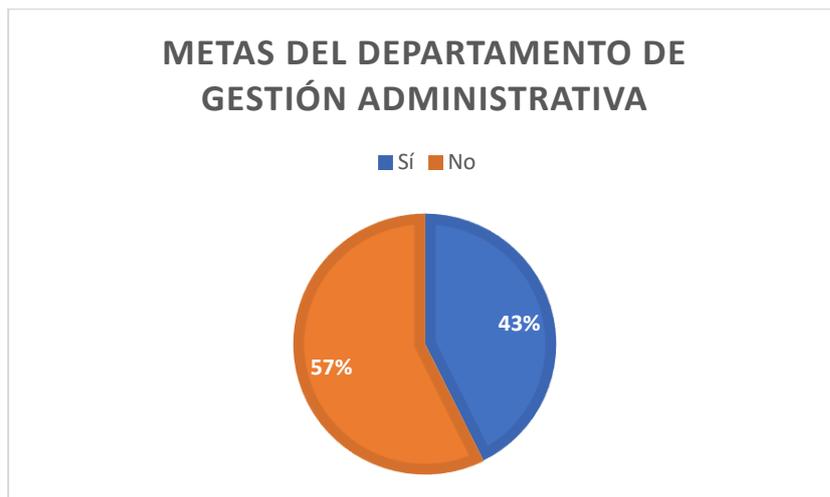
Tabla 5. Metas de la gestión administrativa

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Sí	67	43%
No	90	57%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 6. Metas de la gestión administrativa



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 57% de los encuestados argumentan que no fueron socializadas las metas de la gestión administrativa de Trajes Lizardo, este porcentaje corresponde a 90 personas. En cambio, el 43% argumentan que, si fueron socializadas las metas de la gestión administrativa de Trajes Lizardo, este porcentaje corresponde a 67 personas.

Interpretación:

La mayoría de las personas encuestadas no conocen sobre las metas de la gestión administrativa de Trajes Lizardo, a pesar de que se encuentran plasmados dentro del establecimiento.

5. ¿El departamento administrativo evalúa los diferentes procedimientos durante la prestación del servicio?

Tabla 6. ¿El departamento administrativo evalúa los diferentes procedimientos durante la prestación del servicio?

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	5	3%
Casi nunca	20	13%
Neutral	19	12%
Casi siempre	46	29%
Siempre	67	43%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 7. Evaluación de los procedimientos



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 43% de la población encuestada afirman que el departamento administrativo siempre evalúa los diferentes procedimientos durante la prestación del servicio, este porcentaje corresponde a

67 personas. En cambio, el 3% de los encuestados niegan esta aseveración, este porcentaje corresponde a 5 personas.

Interpretación:

La mayor parte de la población encuestada afirma ser testigo de que los procedimientos son evaluados constantemente durante la prestación de sus servicios en Trajes Lizardo.

6. ¿Los colaboradores al momento de ofrecer sus servicios cumple con el plan plasmado en la gestión administrativa?

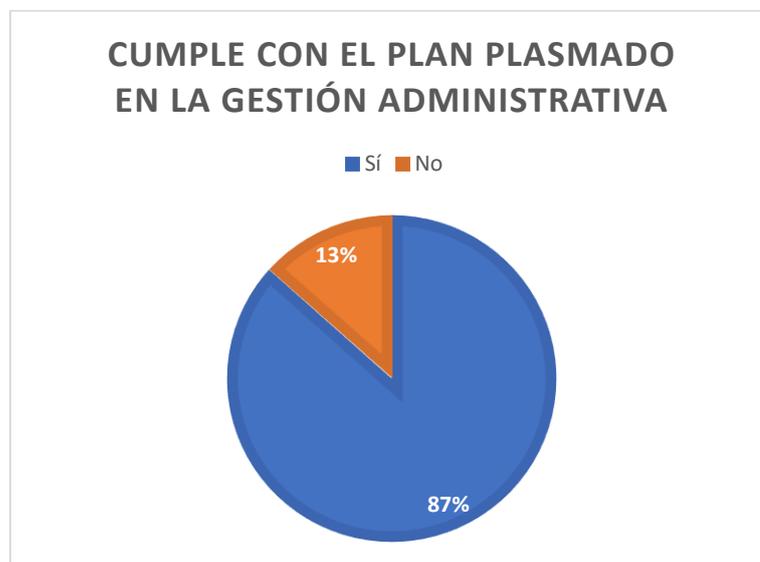
Tabla 7. Metas de la gestión administrativa

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Sí	136	87%
No	21	13%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 8. Cumple con el plan plasmado en la gestión administrativa



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 87% de la población encuestada argumenta que los colaboradores al momento de ofrecer sus servicios cumplen con el plan plasmado en la gestión administrativa que han tenido desde

que la empresa inició sus actividades, esto es equivalente a 136 personas. En cambio, el 13% de los encuestados niegan esta afirmación, esto es equivalente a 21 personas.

Interpretación:

Según los datos plasmados los clientes argumentan que los colaboradores al momento de ofrecer sus servicios cumplen con el plan plasmado en la gestión administrativa que han tenido desde que la empresa inició sus actividades.

7. ¿Cómo describiría el desempeño de los trabajadores de Trajes Lizardo?

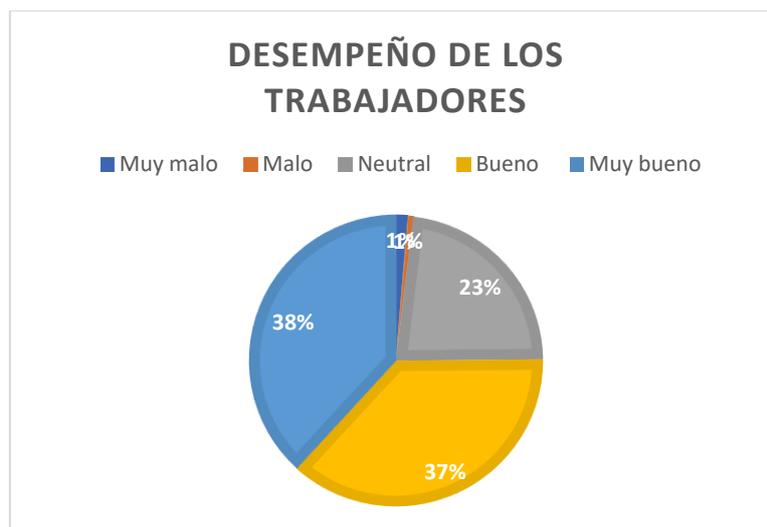
Tabla 8. ¿Cómo describiría el desempeño de los trabajadores de Trajes Lizardo?

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Muy malo	2	1%
Malo	1	1%
Neutral	36	23%
Bueno	58	37%
Muy bueno	60	38%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 9. Desempeño de los trabajadores



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 38% de la población encuestada afirman que el desempeño de los trabajadores de Trajes Lizardo es muy bueno, este porcentaje corresponde a 60 personas, asimismo el 37% declara que es bueno el servicio prestado, esto equivale a 58 personas. En cambio, el 1% de los encuestados argumentan que el servicio prestado por los colaboradores de Trajes Lizardo es muy malo, este porcentaje corresponde a 2 personas.

Interpretación:

La mayor parte de la población encuestada afirma que el desempeño de los trabajadores de Trajes Lizardo es muy bueno y bueno, lo que se significa que el trato hacia los clientes, el cumplimiento de sus pedidos y la expectativa de compra fue satisfactoria para el cliente.

8. ¿Cree que Trajes Lizardo es una empresa rentable? ¿Por qué?

Tabla 9. ¿Cree que Trajes Lizardo es una empresa rentable?

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Sí	105	67%
No	52	33%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 10. ¿Cree que Trajes Lizardo es una empresa rentable?



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 67% de la población encuestada cree que Trajes Lizardo es una empresa rentable, este porcentaje corresponde a 105 personas. En cambio, el 33% no cree que Trajes Lizardo es una empresa rentable, este porcentaje corresponde a 52 personas.

Interpretación:

La mayor parte de la población encuestada ve a Trajes Lizardo como una empresa rentable, ya que muchos argumentaron que su permanencia en el mercado durante varios años se ve reflejado como un negocio sólido y altos márgenes de ganancia. Además de la expansión de sus instalaciones y el nuevo personal contratado son los indicadores de que el negocio es rentable.

9. ¿Ha escuchado sobre el nivel de endeudamiento de la microempresa Trajes Lizardo?

Tabla 10. Nivel de endeudamiento de Trajes Lizardo

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Sí	7	4%
No	150	96%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 11. Nivel de endeudamiento de Trajes Lizardo



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 96% de la población encuestada no ha escuchado sobre el nivel de endeudamiento de la microempresa Trajes Lizardo, este porcentaje corresponde a 150 personas. En cambio, el 4% ha escuchado sobre el tema en algún momento, este porcentaje corresponde a 7 personas.

Interpretación:

El desconocimiento de los clientes sobre el nivel de endeudamiento de la microempresa muestra como el manejo de los directivos y ejecutivos, es de forma discreta, ya que esto puede cambiar la imagen corporativa que se ha forjado durante años de la microempresa frente a sus clientes más frecuentes y el mercado.

10. ¿Ha notado que la microempresa ha realizado nuevas inversiones en materia prima o maquinaria?

Tabla 11. Nuevas inversiones

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Sí	110	70%
No	47	30%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 12. Nuevas inversiones



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 70% de la población encuestada ha notado que la microempresa ha realizado nuevas inversiones en materia prima o maquinaria, este porcentaje corresponde a 110 personas. En cambio, el 30% no lo ha notado, este porcentaje corresponde a 47 personas.

Interpretación:

Para los clientes frecuentes ha sido notorio el cambio en Trajes Lizardo en maquinaria como en máquinas de coser, bordadoras, infraestructura y nuevos materiales de confección que se han añadido con el paso del tiempo, y esto ha provocado que sus clientes vuelvan con mayor frecuencia.

11. ¿A quién recomendaría los servicios de Trajes Lizardo?

Tabla 12. Recomendaciones

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Familia	65	42%
Amigos	27	17%
Pareja	39	25%
Conocidos	10	6%
A nadie	16	10%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 13. Recomendaciones



Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Análisis:

El 42% de la población encuestada recomendaría los servicios de Trajes Lizardo a su familia, este porcentaje corresponde a 65 personas; asimismo el 25% lo recomendaría a su pareja, este porcentaje equivale a 39 personas. En cambio, el 10% no lo recomendaría a nadie, este porcentaje corresponde a 16 personas.

Interpretación:

La mayoría de los clientes recomendaría los servicios de Trajes Lizardo, a alguien cercano a ellos, ya sea familia, pareja o conocidos, lo que denota que fueron satisfechas sus necesidades en la microempresa. Es importante analizar porque la menoría de ellos no recomendaría los servicios de Trajes Lizardo y poder cambiar su perspectiva sobre la microempresa.

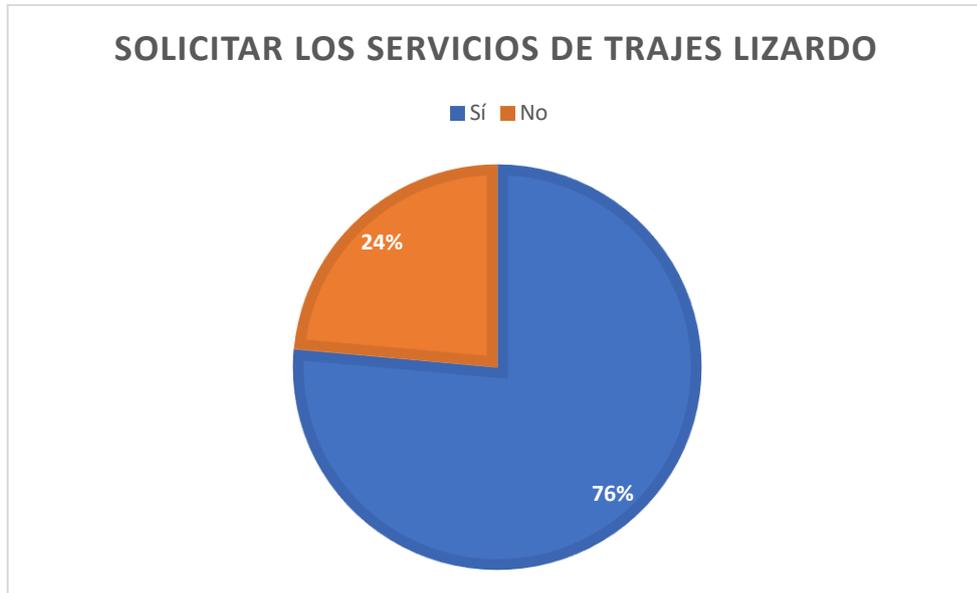
12. ¿Volvería a solicitar los servicios de Trajes Lizardo?

Tabla 13. Solicitar los servicios de Trajes Lizardo

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Sí	120	76%
No	37	24%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Gráfico 14. Solicitar los servicios de Trajes Lizardo



Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Análisis:

El 76% de la población encuestada volvería a solicitar los servicios de Trajes Lizardo, este porcentaje corresponde a 120 personas. En cambio, el 24% no lo volvería hacer, este porcentaje corresponde a 37 personas.

Interpretación:

Aunque la mayoría de los clientes volverían a solicitar los servicios de Trajes Lizardo, hay un porcentaje importante de clientes que no lo harían, por ende, se debería hacer una retroalimentación con estos clientes que expresen lo motivo por los cuales, no lo volverían a la microempresa, si es por motivos personales, económicos, gustos y preferencias, calidad, tiempo de entrega, etc.

13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción al momento de tomar su pedido?

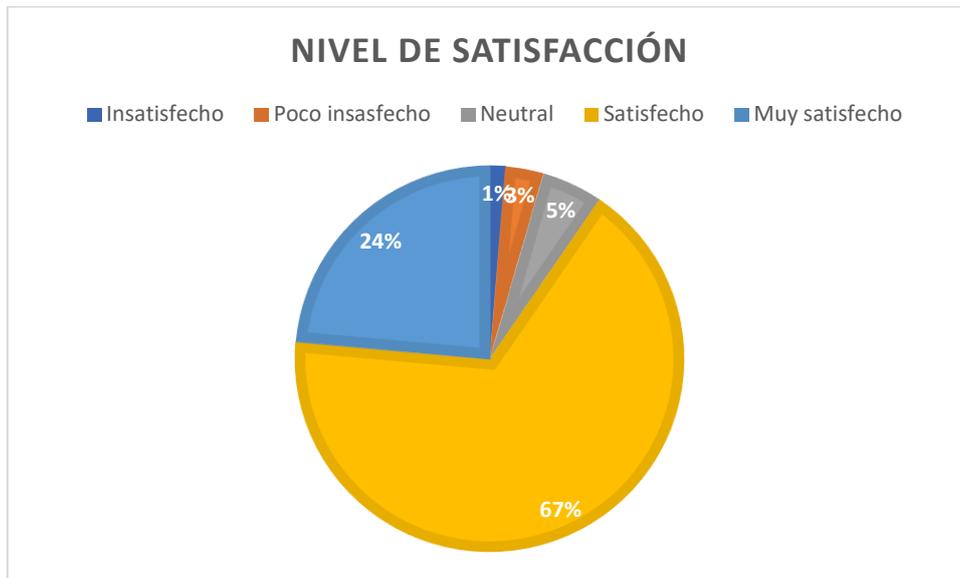
Tabla 14. Nivel de satisfacción

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Insatisfecho	2	1%

Poco insatisfecho	5	3%
Neutral	8	5%
Satisfecho	105	67%
Muy satisfecho	37	24%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Gráfico 15. Nivel de satisfacción



Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Análisis:

El 67% de la población encuestada se sintió satisfecho con los servicios prestados por Trajes Lizardo, este porcentaje corresponde a 105 personas; asimismo, el 24% de la población se sintió muy satisfecho con los servicios, este porcentaje corresponde a 37 personas. En cambio, el 1% se sintió insatisfecho, este porcentaje corresponde a 2 personas.

Interpretación:

La mayoría de los clientes se sienten satisfechos y muy satisfechos con los servicios de Trajes Lizardo, lo que significa que el proceso de compra fue el esperado por la mayor parte de los clientes, al contrario de dos personas que se sintieron insatisfecho, los cuales deberían tener un acercamiento personal con ellos y mejorar su experiencia en tienda.

14. ¿Fue realizado su(s) prenda(s) de vestir tal y como le indicó al vendedor?

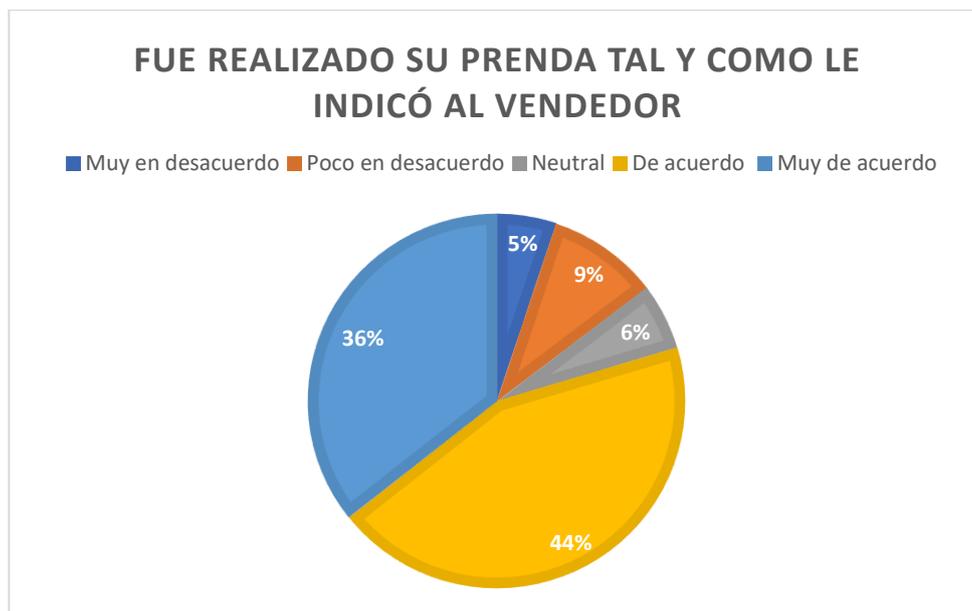
Tabla 15. Fue realizado su prenda tal y como le indicó al vendedor

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Muy en desacuerdo	8	5%
Poco en desacuerdo	15	9%
Neutral	9	6%
De acuerdo	69	44%
Muy de acuerdo	56	36%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 16. Fue realizado su prenda tal y como le indicó al vendedor



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 44% de la población encuestada está de acuerdo con que fue realizado su prenda tal y como le indicó al vendedor, este porcentaje corresponde a 69 personas; asimismo, el 36% de la población está muy de acuerdo que fue realizado su prenda tal y como le indicó al vendedor, este porcentaje corresponde a 56 personas. En cambio, el 5% alega estar muy en desacuerdo con esta afirmación, este porcentaje corresponde a 8 personas.

Interpretación:

Para incrementar el margen de aceptación de la elaboración de las prendas se deben definir mejor los detalles de las prendas, como los acabados con relación a colores, diseños, tipos de cortes y costuras que vayan a tener sus prendas e incrementar su nivel de aceptación de las prendas al momento de ser entregadas.

15. ¿Los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa al ofrecer sus servicios?

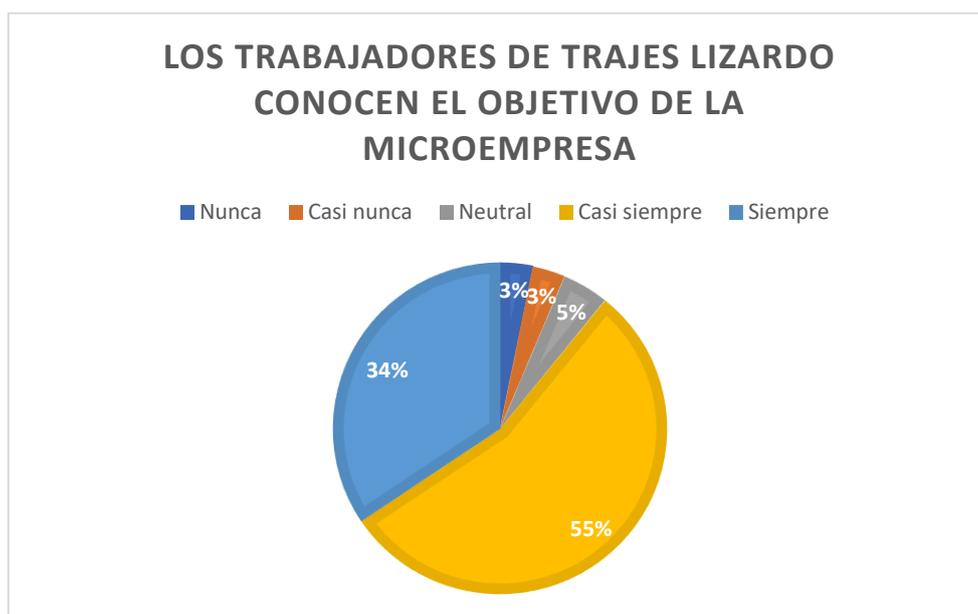
Tabla 16. Los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	5	3%
Casi nunca	5	3%
Neutral	7	5%
Casi siempre	86	55%
Siempre	54	34%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 17. Los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 55% de la población encuestada argumenta que casi siempre los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa al ofrecer sus servicios, este porcentaje corresponde a 86 personas; asimismo, el 34% de la población menciona que siempre los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa al ofrecer sus servicios, este porcentaje corresponde a 54 personas. En cambio, el 3% que nunca y casi nunca los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa al ofrecer sus servicios este porcentaje corresponde a 5 personas, respectivamente.

Interpretación:

Para la mayoría de los clientes ha sido notorio que el conocimiento de los trabajadores al momento de ofrecer sus servicios, por ende, es necesario evaluar constantemente a los trabajadores sus funciones y objetivos que persiguen cada cierto periodo de tiempo.

16. ¿Su(s) pedido(s) ha(n) sido entregado a tiempo?

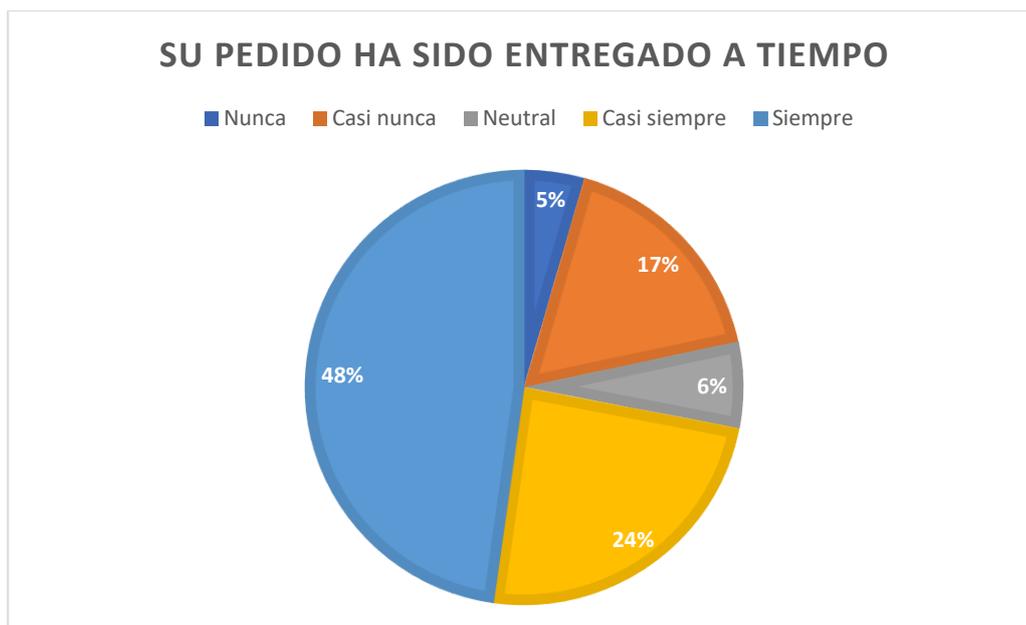
Tabla 17. Su pedido ha sido entregado a tiempo

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Nunca	7	5%
Casi nunca	27	17%
Neutral	10	6%
Casi siempre	38	24%
Siempre	75	48%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 18. Su pedido ha sido entregado a tiempo



Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Análisis:

El 48% de la población encuestada argumenta que siempre sus pedidos han sido entregados a tiempo, este porcentaje corresponde a 75 personas; asimismo, el 24% de la población menciona que casi siempre está a tiempo su pedido, este porcentaje corresponde a 38 personas. En cambio, el 17% argumenta que casi nunca están sus pedidos listos al momento de recogerlos, este porcentaje corresponde a 27 personas.

Interpretación:

Existe un porcentaje importante de clientes que no han recibido sus pedidos a tiempo, y esto puede responder a algunas incógnitas planteadas anteriormente como porque algunos de los clientes encuestados no recomendarían los servicios de la microempresa de Trajes Lizardo. En consecuencia, se debería tener un control sobre el de recepción, elaboración y entrega de los pedidos.

17. ¿Cree que Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato?

Tabla 18. Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato

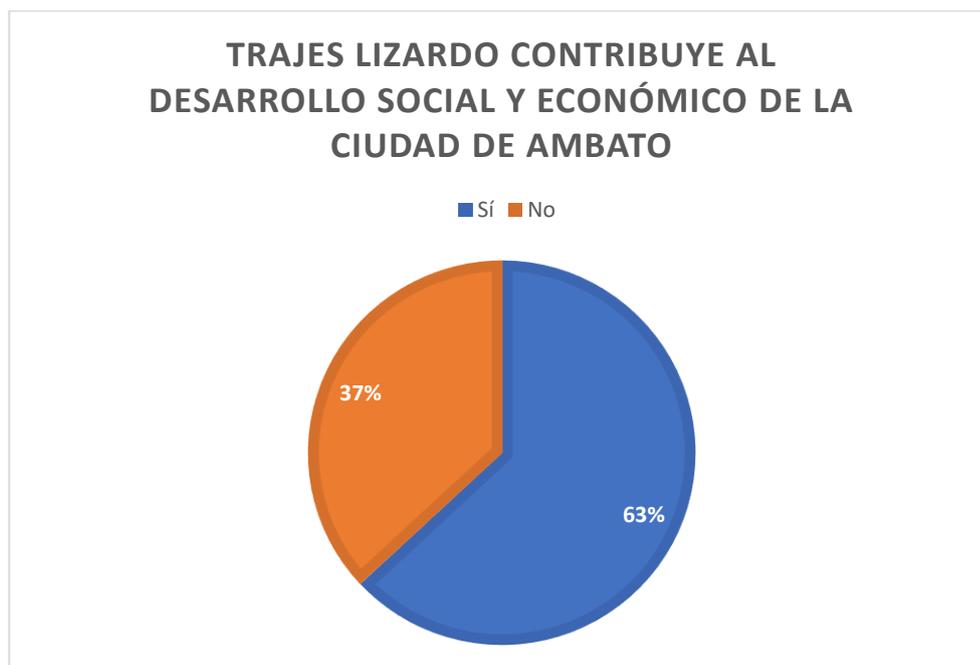
Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
--------------	------------	-------------

Sí	99	63%
No	58	37%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 19. Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 63% de la población encuestada cree que Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato, este porcentaje corresponde a 99 personas. En cambio, el 37% de la población menciona que no cree que Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato, este porcentaje corresponde a 58 personas.

Interpretación:

La mayoría de la población cree que Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato, debido a su larga trayectoria en el mercado, pero, por otra parte, otros clientes argumentan que no contribuye al desarrollo social y económico del mercado ambateño,

lo cual puede deberse al desconocimiento de los inicios de la microempresa y su trayectoria a través del tiempo.

18. ¿Considera que en Trajes Lizardo hay un alto número de rotación de empleados?

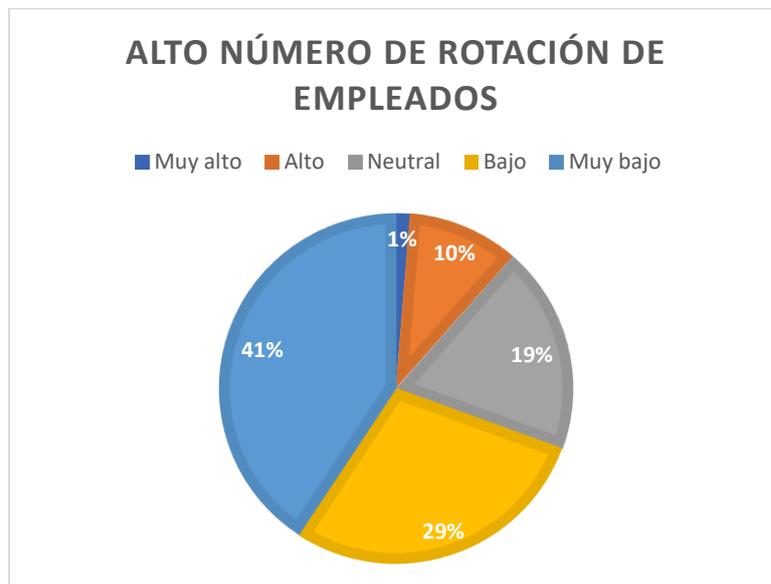
Tabla 19. Alto número de rotación de empleados

Validaciones	Frecuencias	Porcentajes
Muy bajo	64	41%
Bajo	45	29%
Neutral	30	19%
Alto	16	10%
Muy alto	2	1%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 20. Alto número de rotación de empleados



Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Análisis:

El 41% de la población encuestada considera que en Trajes Lizardo hay un muy bajo número de rotación de empleados, este porcentaje corresponde a 64 personas; asimismo el 29% de la

población menciona que existe un bajo número de rotación de empleados, este porcentaje corresponde a 45 personas. En cambio, el 1% de la población menciona que existe un muy alto número de rotación de empleados en la microempresa, este porcentaje corresponde a 2 personas.

Interpretación:

La mayoría de la población considera que hay un muy bajo y bajo nivel de rotación de empleados en la microempresa, ya que los clientes conocen que muchos de ellos han sido parte de la empresa desde sus inicios y los nuevos empleados se han incorporado por el incremento de capital de trabajo de la empresa.

19. ¿Considera Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato?

Tabla 20. ¿Considera Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato?

Validaciones	Frecuencia	Porcentajes
Sí	150	96%
No	7	4%
Total	157	100%

Fuente: Cuestionario.

Elaboración: Propia.

Gráfico 21. ¿Considera Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato?



Fuente: Cuestionario.
Elaboración: Propia.

Análisis:

El 96% de la población encuestada considera Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato, este porcentaje corresponde a 150 personas. En cambio, el 4% de la población menciona que no considera Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato, este porcentaje corresponde a 7 personas.

Interpretación:

La mayoría de la población considera que Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato, esto se debe a que muchos de los clientes al propietario el Sr. Lizardo como un empresario amigable y los clientes se han sentido identificados con la empresa al sentir que satisfacen sus necesidades.

4.2 Hipótesis

Ho. La gestión administrativa no influye en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

H1. La gestión administrativa influye en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

4.3 Comprobación de la hipótesis

La corroboración de las hipótesis se realizará a través del método del Chi Cuadrado, ya que examina el grado de diferencia o similitud entre la variable dependiente e independiente de los clientes frecuentes que han realizado compras en el año 2022 en la microempresa Trajes Lizardo.

Para ello se utilizó la siguiente fórmula:

$$x^2 = \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Donde:

- X^2 es Chi Cuadrado.
- Fo es la frecuencia observada
- Fe es la frecuencia esperada

Reglas de aceptación o rechazo de hipótesis:

- Si X^2 es mayor al valor crítico, se acepta la hipótesis alternativa.
- Si X^2 es menor al valor crítico, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21. Chi Cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi – cuadrado de Pearson	45.024	1	<.001
Razón de verosimilitud	45.416	1	<.001
Asociación lineal por lineal	41.716	1	<.002
N de casos validos	76		

Fuente: SPSS Estadística.

Elaboración: Propia.

Grados de libertad

$Gl = (N^\circ \text{ de filas} - 1) * (N^\circ \text{ de columna} - 1)$

$Gl = (2-1) (2-1)$

$Gl = (1) (1)$

$Gl = 1$

Fórmula:

- Nivel de confianza: 0.95
- Gl: 1
- Valor crítico: 3.8415

Tabla de distribución del Chi Cuadrado

Gráfico 22. Distribución Chi – Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515

Fuente: UMNG (2023)

Elaboración: UMNG.

Cálculo:

$$X^2 \text{ calculado} > X^2 \text{ crítico}$$

$$(45.024) > (3.8415)$$

Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que menciona que: La gestión administrativa influye en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

4.4 Propuesta

Plan estratégico para la microempresa Trajes Lizardo

Fase 1: Descripción de la microempresa

Misión: Elaborar productos textiles de alta calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, brindando siempre un servicio de excelencia, capacitando y desarrollando las competencias de nuestro equipo de trabajo orientando la mejora continua en nuestros procesos para así lograr la rentabilidad.

Visión: Ser una microempresa en textiles reconocida por su innovación, calidad, servicio en la ciudad, describiéndose como un lugar extraordinario para trabajar.

Valores:

- Respeto: respetar y valorar a todas las personas en la microempresa, cumplimiento con las normas y políticas internas, velando por el buen clima laboral.
- Calidad: buscar la calidad integral de nuestros colaboradores, procesos y productos, de acuerdo con las actuales exigencias del mercado y la globalización.
- Innovación: buscar la mejora continua y diferenciación competitiva a partir de la investigación, análisis y creatividad.
- Trabajo en Equipo: poner a disposición del equipo nuestra confianza, talentos y entusiasmo para alcanzar los objetivos comunes con resultados superiores.

Objetivos institucionales:

Ser el principal proveedor de trajes y uniformes textiles de la ciudad de Ambato, brindando productos y servicios de primera calidad a nuestros clientes.

Ampliar la capacidad de producción de prendas de vestir en el mercado ambateño.

Naturaleza de la empresa:

La microempresa Trajes Lizardo radica en la ciudad de Ambato hace 15 años en el mercado ambateño como un emprendimiento familiar, esta microempresa se dedica a la elaboración, confección y arreglo de prendas masculinas y femeninas formales como trajes completos, levas, faldas, ternos, etc. Este plan estratégico fue diseñado según el modelo planteado en el marco teórico en el gráfico 2. ¿Cómo hacer un plan estratégico? De la página 24.

Fase 2: Análisis interno y externo

FODA

Gráfico 23. FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">- Empresa bien ubicada.- Precios competitivos.-Alto poder de negociación con proveedores.	<ul style="list-style-type: none">- Creación de prendas a medida que permite llegar a todos los consumidores.-Reducción de impuestos a microempresas.- Ferias de emprendimiento de la ciudad.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Baja inversión en publicidad offline y online. - Innovación tecnológica. -Falta de liderazgo y planificación en la microempresa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aumento en tasas de importaciones y exportaciones en insumos textiles. - Inseguridad que atraviesa el país. -Inestabilidad política y económica.

Fuente: Propia.
Elaboración: Propia.

Fase 3: Implementación de estrategias

Ejemplo de plan estratégico:

Tabla 24. Propuesta de plan estratégico

	Objetivos	Estrategias	Tiempo	Prepuestado	Responsables
Financiero	Incrementar las ventas en un 5 al 10% en el año 2024.	<ul style="list-style-type: none"> -Crear nuevas ofertas y promociones. -Introducirse en la publicidad online. -Incrementar servicios más personalizados. 	Un año.	\$1000.00	Gerente y vendedores.
		<ul style="list-style-type: none"> -Identificar nuevos clientes potenciales en el mercado 			

Mercado	Incrementar la participación en el mercado ambateño en un 2%.	ambateño, a través de redes sociales. -Incorporar ventajas competitivas en los servicios. -Crear una imagen corporativa nueva para el nuevo mercado.	Un año.	\$500.00	Administrador Vendedores Costureros
Procesos	Expandir nuevas prendas de confección.	Reestructuración de los procesos. -Cumplimiento a tiempo de confección de prendas.	Un año.	\$2000.00	Costureros Vendedores
Desarrollo y aprendizaje	Mejorar el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa.	-Mejorar la cultura organizacional. -Capacitación del personal desde programas de apoyo al emprendimiento ofertadas por el sector público.	Tres meses.	\$500.00	Administrador Vendedores

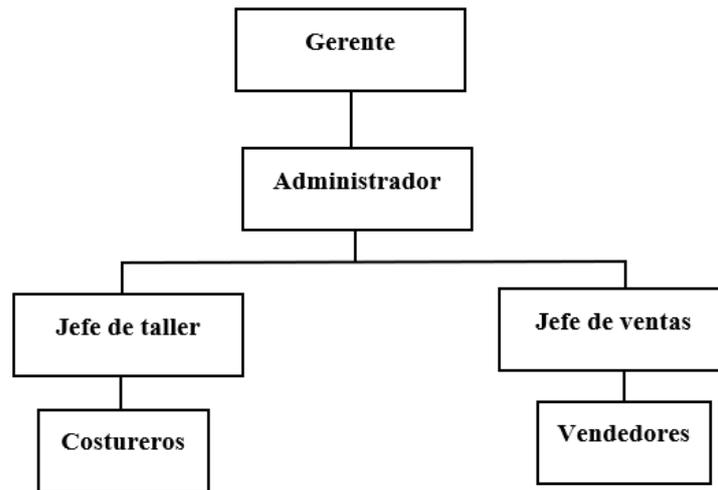
Fuente: Propia.

Elaboración: Propia.

Organigrama:

Propuesta de organigrama de la microempresa Trajes Lizardo.

Gráfico 25. Organigrama



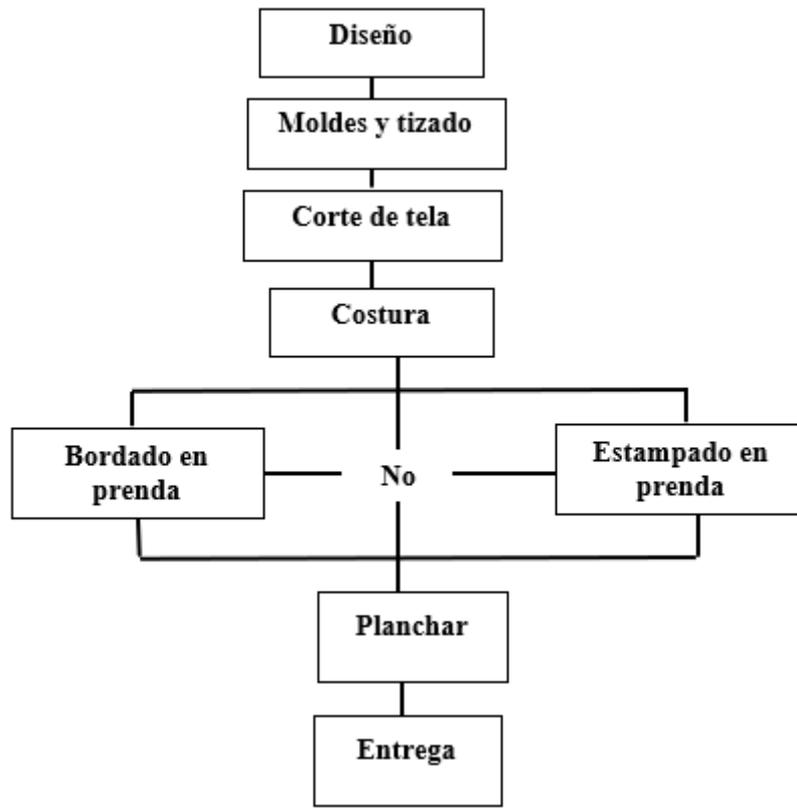
Fuente: Propia.
Elaboración: Propia.

Descripción de las unidades organizativas

- **Gerente:** supervisar y planificar general de los aspectos más relevantes de la microempresa y su correcto funcionamiento, además de ser el representante legal.
- **Administrador:** encargado de diseñar y evaluar el cumplimiento del plan estratégico de la gestión administrativa.
- **Jefe de taller:** se responsabiliza de recibir los diferentes tipos de pedidos, el abastecimiento de la materia prima y verificar el cumplimiento a tiempo de cada pedido.
- **Jefe de vendedores:** comprobar que se cumpla con el presupuesto de venta planteado por la administración para cumplir los objetivos empresariales.
- **Costureros:** confeccionar las prendas solicitadas por el jefe de taller.
- **Vendedores:** cumplir con las metas de ventas solicitadas por el jefe de ventas.

Proceso de producción de las prendas:

Gráfico 26. Proceso de producción



Fuente: Propia.
Elaboración: Propia.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se concluye que la gestión administrativa influye en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato, es decir, la administración de la organización y sus recursos, se relaciona con los términos de planificación.
- Se diagnosticó que la gestión administrativa microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato se llevaba a cabo de forma empírica no existía ningún tipo de planeación a la hora, ni procesos de producción definidos a seguir para realizar sus actividades comerciales día a día.
- Se diseñó un plan estratégico trazada basado en reestructurar las funciones de los miembros de la microempresa y darle un orden jerárquico, además de una reestructuración en sus procesos de producción que evita los desperdicios materia prima y acorta los tiempos de entrega de los productos.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda incorporar nuevas herramientas planteadas en el estudio que mejoren la gestión administrativa, y el plan estratégico de la microempresa, ya que estas dos variables influyen con la otra.
2. Se recomienda a los responsables de la microempresa Trajes Lizardo analizar el diagnóstico del estado de la organización con relación con la gestión y planificación planteados en el estudio para toma de decisiones empresariales en el futuro.
3. Se recomienda aplicar la propuesta del modelo de planeación estratégico y el proceso productivo planteado en base a teorías aplicados desde la academia en el área de la gestión administrativa, para incrementar las ventas por año, la participación en el mercado y cambiar la cultura organizacional de la microempresa.

6. BIBLIOGRAFIA

- ABCM. (2023). *Conozca la importancia de la gestión administrativa para los negocios*. Obtenido de <https://myabcm.com/es/la-importancia-de-la-gestion-administrativa/>
- Andrade, M. (2015). *Gestión digital*. Obtenido de https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/255_004.pdf
- Aner. (2020). *Tipos de Planificación Estratégica*. Obtenido de <https://www.aner.com/blog/planificacion-estrategica.html>
- Baque, M., Cantos, M., & Baque, S. (2019). *Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas*. Obtenido de <file:///C:/Users/paseo.riobamba/Downloads/Dialnet-PlanificacionEstrategicaYGestionAdministrativaEnMi-7088768.pdf>
- Carrión, L., Zula, J., Palacios, W., & Castillo, L. (2016). *Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la Industrial de catering*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/07CA201602.pdf>
- definicionabc. (2023). *Definición de Plan*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/plan.php>
- Ekon, C. (2023). *Cómo elaborar un plan estratégico para tu empresa*. Obtenido de <https://www.ekon.es/blog/elaborar-plan-estrategico-empresa/#:~:text=El%20plan%20estrat%C3%A9gico%20es%20un,que%20debe%20seguir%20la%20empresa.>
- EUROINNOVA. (2023). *EUROINNOVA*. Obtenido de que es y para que sirve la gestión administrativa: <https://www.euroinnova.ec/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa>
- filosofia.org. (2015). *Método hipotético-deductivo*. Obtenido de <https://www.filosofia.org/enc/ros/meto9.htm>
- Graus. (2023). Obtenido de <https://www.significados.com/gestion/>
- guiadelocalidad.com. (2019). *Plan Estratégico*. Obtenido de <https://guiadelocalidad.com/sistema-de-gestion/plan-estrategico/>

- Hernández, B. (2022). *Qué es un plan estratégico de marketing y cómo hacerlo*. Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/plan-marketing-estrategico>
- Innova, E. (2015). *El plan estratégico empresarial, una herramienta para la calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.us/2015/04/14/el-plan-estrategico-empresarial-una-herramienta-para-la-calidad/>
- Kotler. (2019). *¿Qué tipos de Planes Estratégicos existen?* Obtenido de <https://eldespachodekotler.com/blog/que-tipos-de-planes-estrategicos-existen/>
- logycom.mx. (2023). *Funciones y ventajas de un plan logístico*. Obtenido de <https://www.logycom.mx/blog/funciones-y-ventajas-de-un-plan-logistico#:~:text=Para%20realizar%20una%20estrategia%20de,entra%20y%20sale%20del%20almac%C3%A9n.>
- Loor. (2017). *Plan estratégico para optimizar la gestión administrativa de la empresa Global Express S.A en Quito -Ecuador*. Obtenido de <https://www.dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/74/browse?type=subject&value=PLAN%20ESTRAT%C3%89GICO&locale-attribute=en>
- Muguirra, A. (2023). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>
- Perez. (2020). *¿Por qué es importante desarrollar la Creatividad Empresarial?* Obtenido de <https://loonfy.com/creatividad-empresarial-organizacion-empleados/#:~:text=Se%20considera%20creatividad%20empresarial%20a,est%C3%A9%20trabajando%20en%20el%20momento.>
- Quinteros, B. (2020). *La disposición del análisis de la gestión administrativa*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2024/1/TA0221.pdf>
- Quiroa. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

- Ramírez, A., Ramírez Garrido, R., & Calderón, E. (2017). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2024/1/TA0221.pdf>
- Rocancio, G. (2023). *¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?* Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Rodríguez, J. (2016). *Espíritu empresarial y la actitud emprendedora*. Obtenido de <https://www.juroga.com/blog/espíritu-empresarial-y-la-actitud-emprendedora/>
- Sada, M. (2013). *PLANIFICACIÓN DE LA MICRO EMPRESA*. Obtenido de <https://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mic-plns.htm#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20de%20un%20negocio,beneficios%20y%20flujos%20de%20dinero.>
- Salazar, C., & Wilson, J. (2022). *Reactivación económica post Covid-19: Estrategias corporativas en el sector textil de Ambato*. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1129
- Sánchez. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Torres, D. (2022). *Qué es el plan estratégico de una empresa, cómo crearlo y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-plan-estrategico-empresa>
- ulatina. (2020). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa*. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20en%20una%20empres,a%20es%20clave%20y%20sirve,y%20crecimiento%20de%20la%20misma.>
- Verján, R., Woo, M., & García, D. (2021). *Afinando la Estrategia: los enfoques de la Gestión Administrativa y la orientación del Mercado*. Obtenido de <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.92>
- Villao, E. (2019). *Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis Santa Catalina de Colonche S.A, provincia de Santa Elena, año 2018*. Obtenido de Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis Santa Catalina de Colonche S.A, provincia de Santa Elena, año 2018
- Westreicher. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

7. ANEXOS



Cuestionario

Objetivo: el presente cuestionario tiene como objetivo determinar la influencia gestión administrativa en el plan estratégico en la microempresa Trajes Lizardo de la ciudad de Ambato.

Indicaciones: Marque con una X la respuesta correcta.

1. Genero

Femenino

Masculino

2. Edad

Menor a 18 años

De 44 a 56 años

De 19 a 30 años

Mas de 56 años

De 31 a 43 años

3. ¿Conoce el departamento de gestión administrativa de Trajes Lizardo?

Si

No

4. ¿Fueron socializadas las metas de la gestión administrativa de Trajes Lizardo?

Si

No

5. ¿El departamento administrativo evalúa los diferentes procedimientos durante la prestación del servicio?

Nunca

Casi siempre

Casi nunca

Siempre

Neutral

6. ¿Los colaboradores al momento de ofrecer s servicios cumple con el plan plasmado en la gestión administrativa?

Si

No

7. ¿Cómo describiría el desempeño de los trabajadores de Trajes Lizardo?

Muy malo

Bueno

Malo

Muy bueno

Neutral

8. ¿Cree que Trajes Lizardo es una empresa rentable? ¿Por qué?

Si

No

Porque

9. ¿Ha escuchado sobre el nivel de endeudamiento de la microempresa Trajes Lizardo?

Si

No

10. ¿Ha notado que la empresa ha realizado nuevas inversiones en materia prima o maquinaria?

Si, lo he notado

No, lo he notado

11. ¿A quién recomendaría los servicios de Trajes Lizardo?

Familia

Conocidos

Amigos

A nadie

Pareja

12. ¿Volvería a solicitar los servicios de Trajes Lizardo?

Si

No

13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción al momento de tomar su pedido?

Insatisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Muy satisfecho

Neutral

14. ¿Fue realizado su(s) prenda(s) de vestir tal y como le indicó al vendedor?

Muy en desacuerdo

De acuerdo

Poco en desacuerdo

Muy de acuerdo

Neutral

15. ¿Los trabajadores de Trajes Lizardo conocen el objetivo de la microempresa al ofrecer sus servicios?

Casi nunca

Siempre

Nunca

Casi siempre

Neutral

16. ¿Su(s) pedido(s) ha(n) sido entregado a tiempo?

Casi nunca

Casi siempre

Nunca

Siempre

Neutral

17. ¿Cree que Trajes Lizardo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad de Ambato?

Si

No

18. ¿Considera que en Trajes Lizardo hay un alto número de rotación de empleados?

Muy alto

Bajo

Alto

Muy bajo

Neutral

19. ¿Considera Trajes Lizardo como una microempresa representativa en la ciudad de Ambato?

Si

No

Entrevista

Entrevistador: En las encuestas realizadas he identificado que la mayor parte de los clientes de la microempresa Trajes Lizardo están muy contentos con el servicio prestado, sin embargo, necesitamos hacer unas preguntas que me permitiría plantear un plan estratégico según las necesidades de la microempresa, que tan solo el gerente general de la microempresa conoce.

1. ¿Sabe usted el número de empleados que conocen el sistema de control de la microempresa?

Gerente: si, constantemente nuestros colaboradores son evaluados bajo estos sistemas de control, como por ejemplo el reloj biométrico al momento de su entrada y salida, a la hora de su comida es un método de control notorio para ellos que deben cumplir día a día, además que cada mes existe una retroalimentación sobre el control de ventas y quejas o reclamos que existió por los servicios prestados. Y finalmente el control constante a través de las cámaras de vigilancia en la mayoría de parte del taller.

2. Según su perspectiva, ¿cree que Trajes Lizardo completo el número de ventas planificadas frente a las ventas realizadas?

Gerente: realmente no existe un número exacto de ventas planificadas para el año 2021, pero hemos cumplido satisfactoriamente todas las necesidades de la empresa en nominas, pagos fijos y variables, en utilidades, pagos de impuestos, entre otros.

3. Los colaboradores al momento de ofrecer sus servicios, ¿cumplen con el servicio plasmado en la gestión administrativa de la microempresa?

Gerente: en sí, no existe un plan escrito de como ofrecer los servicios al cliente, pero se menciona que deben ser cordiales, que deben tomar detalladamente los datos de los clientes y sus pedidos y entregarlos a tiempo y otras sugerencias que van apareciendo en el camino.

4. ¿La microempresa es rentable?

Gerente: claro que si, por muchos años ha sido el sustento de nuestra familia y de las familias de muchos de nuestros trabajadores. Además, su trayectoria en el mercado ambateño muestra la rentabilidad de la microempresa, no cualquiera puede permanecer por más de 10 años de servicio.

5. Finalmente, ¿Qué nuevas inversiones ha realizado la microempresa Trajes Lizardo?

Gerente: desde sus inicios Trajes Lizardo fue mejorando su infraestructura, lo que usted vea aquí ahora, no es nada de lo que era antes, existe 5 máquinas cosedoras, antes solo habían 5, 3 máquinas cortadoras, antes solo había 1, 1 maquina bordadora totalmente nueva, antes no la utilizábamos, pero la necesidad de los clientes nos motivó a adquirirla. Ampliar la distribución del taller para que los trabajadores estén cómodos y poner nuevas vitrinas y un mostrador mucho más amplio, maniquís, etc.