



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN:**  
INVESTIGACIÓN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
EMPRENDIMIENTO, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

**AUTOR:**  
CANDELA CHÁVEZ KATHERINE ELIANY  
MERA MENDOZA YANDRY MANUEL

**TUTOR:**  
ING. KLEBER FERRÍN MORALES

PORTOVIEJO, 2020

**TEMA:**

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ELECTROMECAÁNICA “MERA” EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO”

## DEDICATORIA

*A la vida, por concederme la oportunidad de estudiar esta carrera, poder culminar con éxito este trabajo y cumplir mis objetivos planteados en todo este periodo del cual me siento orgullosa y segura.*

*A todos quienes considero mi familia, por brindarme su apoyo en todo este trayecto, a mis padres, a mi madre de corazón, que gracias a sus consejos fueron una guía en mi vida, su amor y entrega que permitieron formar a una mujer de valores, porque gracias a ello ha fomentado en mí el deseo de superación y sobre todo por enseñarme a sobrellevar las adversidades de la vida.*

*A mi persona, por no dejarme derrumbar por las circunstancias que impone la vida, por tomar inspiración de mis seres queridos para poder superarme cada día, de ser una mujer fuerte, realizada y sobre todo feliz.*

***Katherine Eliany Candela Chávez***

## **AGRADECIMIENTO**

*Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo. En primer lugar, quisiera agradecer a todos quienes considero mi familia que me han ayudado y apoyado en todo mi proceso.*

*Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento al Taller Electromecánico Mera, su gerente y colaboradores por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta indagación*

*A la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Manabí, por la sede de todo conocimiento adquirido en estos años.*

***Katherine Eliany Candela Chávez***

## **DEDICATORIA**

*Este título está dedicado a mis padres, por haber sido mi apoyo a lo largo de mi carrera, brindándome su amor y confianza incondicional.*

*Además, se lo dedico a hermana que me ha apoyado tanto, y a esas personas que han creído en mí siempre y han permitieron que logre culminar mi carrera profesional de la mejor manera.*

*Con cariño.*

***Yandry Manuel Mera Mendoza***

## **AGRADECIMIENTO**

*Le agradezco a en primer lugar a mi familia ya que me han dado lo más valioso en el mundo, la educación. Se dice que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecido, ya que me han inculcado buenos valores y las ganas de siempre superarme.*

*A mi novia que ha estado desde los inicios de mi carrera con la que hemos batallado para llegar hasta aquí.*

*A mi gran amigo que ha estado siempre que lo he necesitado.*

*A ellos les dedico este nuevo logro alcanzando ya que espero seguir enorgulleciéndolos con nuevos triunfos en la vida, y nuevas metas por cumplir.*

***Yandry Manuel Mera Mendoza***

## CERTIFICADO DEL TUTOR

ING. KLEBER FERRÍN MORALES, DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, EN CALIDAD DE TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

### **Certifico**

Que el proyecto de investigación: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ELECTROMECAÁNICA “MERA” EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO”, fue realizado en su totalidad por los egresados: **Candela Chávez Katherine Eliany** y **Mera Mendoza Yandry Manuel**, como requerimiento previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, y que es original de los autores.

Cuyo asesoramiento, responsabilidad y supervisión ha estado encomendada a mi persona, razón por la cual me permito certificar una vez concluido el trabajo de titulación.

Atentamente,



---

Ing. Kleber Ferrín Morales  
**Tutor del Trabajo de Titulación**

## CERTIFICADO DEL REVISOR

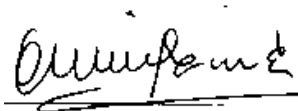
DR. LUIS MÁRQUEZ ORTIZ, DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, EN CALIDAD DE REVISOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

### **Certifico**

Que el proyecto de investigación: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ELECTROMECAÁNICA “MERA” EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO”, fue realizado en su totalidad por los egresados: **Candela Chávez Katherine Eliany** y **Mera Mendoza Yandry Manuel**, como requerimiento previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, y que es original de los autores.

Cuyo asesoramiento, responsabilidad y supervisión ha estado encomendada a mi persona, razón por la cual me permito certificar una vez concluido el trabajo de titulación.

Atentamente,



---

Dr. Luis Márquez Ortiz  
**Revisor del Trabajo de Titulación**



**CERTIFICADO DEL TRIBUNAL**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Sometido a consideración de los miembros del Tribunal de Revisión y Evaluación de la Facultad Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**DOCENTE DE LA ESCUELA**

---

**DOCENTE MIEMBRO DE LA COMISIÓN**

---

## DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

El presente Trabajo de Titulación cuyo tema es: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ELECTROMECAÁNICA “MERA” EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO”, fue investigado y realizado en su totalidad por los egresados. **Candela Chávez Katherine Eliany** y **Mera Mendoza Yandry Manuel**, en conjunto con la aportación de terceros citados en el contenido del trabajo y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Además, afirmamos que el desarrollo de este trabajo de titulación bajo la modalidad de investigación, son únicas y total responsabilidad de los autores.

Portoviejo, 15 de marzo del 2021.



---

Candela Chávez Katherine Eliany

**Estudiante de la Escuela de  
Administración de empresas**



---

Mera Mendoza Yandry Manuel

**Estudiante de la Escuela de  
Administración de empresas**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	6
CERTIFICADO DEL REVISOR.....	7
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL .....	8
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	9
RESUMEN.....	12
SUMMARY .....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.1. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEORICA METODOLOGICA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.2. DELIMITACIÓN GEOGRAFICA .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.3. DELIMITACIÓN TEORICA .....</b>	<b>18</b>
<b>1.5. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>35</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>35</b>

3.3.	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	35
3.4.	<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN</b> .....	36
3.5.	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	36
3.5.1.	<b>RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	37
3.6.	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	37
<b>CAPÍTULO IV</b> .....		38
4.	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS</b> .....	38
4.1.	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b> .....	39
4.2.	<b>ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA</b> .....	57
<b>CAPÍTULO V</b> .....		60
5.	<b>CONCLUSIONES Y RESULTADOS</b> .....	60
5.1.	<b>ELABORACIÓN DEL REPORTE DE RESULTADOS: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b> .....	60
5.1.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	62
5.2.	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	63
<b>CAPÍTULO VI</b> .....		64
6.	<b>PROPUESTA</b> .....	64
6.1.	<b>TEMA DE LA PROPUESTA</b> .....	64
6.2.	<b>DATOS INFORMATIVOS</b> .....	64
6.3.	<b>OBJETIVOS DE LA PROPUESTA</b> .....	64
6.3.1.	<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	64
6.3.2.	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	64
6.4.	<b>JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA</b> .....	64
6.5.	<b>PLAN DE ACCIÓN DE LA PROPUESTA</b> .....	66
6.6.	<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA</b> .....	67
6.7.	<b>DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA SER UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE</b> .....	67
<b>PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACION</b> .....		86
<b>CRONOGRAMA VALORADO</b> .....		87
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....		89
<b>ANEXOS</b> .....		91

## **RESUMEN**

Una excelente gestión administrativa es vital dentro de una organización y en conjunto con la responsabilidad social ayuda a que la empresa se mantenga en el mercado y mejore la calidad de sus productos o servicios. El presente trabajo de investigación se realiza en Electromecánica Mera, empresa familiar que se dedica a la reparación de partes eléctricas de vehículos, encontramos que existe carencia de capacitación, ausencia de incentivos y motivación personal, cierta falta de responsabilidad social como empresa debido a la cantidad de objetos obsoletos en el taller, todas estas características permitieron formular el problema de investigación, referido a la inadecuada gestión administrativa y la mala puesta en marcha de responsabilidad social que conllevan a la deficiencia en la organización.

El objetivo del trabajo investigativo se centra en mejorar la gestión administrativa de la Electromecánica Mera y a su vez lograr que la empresa sea socialmente responsable.

La investigación es de tipo descriptiva, explicativa, utilizando el método bibliográfico. La propuesta quedó definida por cuatro colaboradores (incluido el gerente); se utilizó la técnica de entrevistas y pequeñas encuestas para el procesamiento y análisis de resultados.

Los resultados brindados por este trabajo de investigación darán un enfoque diferente sobre contenidos relacionados a la Gestión Administrativa y Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito de talleres electromecánicos, logrando de esta manera actualizar conocimientos e implementar nuevas opciones de herramientas y técnicas referentes al tema de la Gestión Administrativa de talleres electromecánicos.

Esta investigación tiene como fin que la Electromecánica Mera comprenda el correcto manejo de la Gestión Administrativa y sus Responsabilidades como empresa, el cómo esto puede beneficiar en cuanto a la satisfacción que tiene el cliente con los servicios que oferta, guiándose bajo una propuesta detalla al final de este estudio.

### **PALABRAS CLAVE**

Gestión Administrativa, Responsabilidad Empresarial, Cliente, Organización, Atención al Cliente, Servicios Electromecánicos, Métodos, Herramientas, Técnicas.

## **SUMMARY**

Excellent administrative management is vital within an organization and together with social responsibility it helps the company stay in the market and improve the quality of its products or services. The present research work is carried out in Electromecánica Mera, a family business that is dedicated to the repair of electrical parts of vehicles, we found that there is a lack of training, lack of incentives and personal motivation, lack of social responsibility as a company due to the large amount of obsolete objects in the workshop, all these characteristics allowed to formulate the research problem, referring to the inadequate administrative management and the bad implementation of social responsibility that lead to the deficiency in the organization.

The objective of the investigative work is focused on improving the administrative management of Electromecánica Mera and at the same time making the company socially responsible.

The research is descriptive, explanatory, using the bibliographic method. The proposal was defined by four collaborators (including the manager); The technique of interviews and small surveys was used for the processing and analysis of results.

The results provided by this research work will give a different approach to content related to Administrative Management and Corporate Social Responsibility in the field of electromechanical workshops, thus achieving updating knowledge and implementing new options of tools and techniques related to the subject of administrative management. of electromechanical workshops.

The purpose of this research is that Electromechanics Mera understands the correct management of Administrative Management and its Responsibilities as a company, how this can benefit in terms of customer satisfaction with the services it offers, guided by a proposal detailed at the end of this study.

## **KEY WORDS**

Administrative Management, Corporate Responsibility, Client, Organization, Customer Service, Electromechanical Services, Methods, Tools, Techniques.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación plantea la relación de la Gestión Administrativa para la Electromecánica “Mera” de la ciudad de Portoviejo, y como incide éste en la Responsabilidad Social Empresarial que ejerce como empresa.

El objetivo de la investigación se centra en analizar si la Gestión Administrativa de la empresa está incidiendo dentro de la Responsabilidad Social Empresarial de ésta, para esto se recurrió a Henry Fayol (1975) y Bowen H.R. (2013), entre otros autores para argumentar el problema de investigación.

La Gestión Administrativa en una empresa se refiere al conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades aplicados en las diferentes áreas o departamentos en los que está organizada una PYME. La eficiencia en su Gestión Administrativa y en sus operaciones es la base para hacerla competitiva en el ámbito local o global y, además, contribuye a la creación de valor económico y social para la comunidad.

En el mismo contexto, la Responsabilidad Social Empresarial recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.

El presente trabajo investigativo está dividido en 4 capítulos, en donde se desarrollarán de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Planteamiento del problema, en el que se detallarán las respectivas conceptualizaciones de las variables de estudio, los problemas a los que se les darán soluciones, así como también los objetivos y la justificación pertinente.

**Capítulo II:** Marco teórico referencial, en este espacio se tomarán en cuenta trabajos anteriores en los que se establezcan semejanzas con las variables de estudio, se tomará como referencias también a autores que desarrollen opiniones o teorías que permitan enriquecer la investigación.

**Capítulo III:** Diseño metodológico, este capítulo comprende todo lo relacionado al cumplimiento de los objetivos de la investigación, en él se detallarán las técnicas a utilizar para la recolección de datos y el análisis de los resultados.

**Capítulo IV:** Análisis e interpretación de resultados, este capítulo se compone con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al aplicar las técnicas e instrumentos de investigación que se escogieron para este estudio.

**Capítulo V:** Propuesta, en este apartado se desarrollará el diseño de la propuesta que se implementará en la Electromecánica Mera con el fin de mejorar su Gestión Administrativa y los errores que se mostraron en el análisis de los resultados.

**Capítulo VI:** Conclusiones y recomendaciones, este será el capítulo final de investigación y estará compuesto por la conclusiones y recomendaciones que se derivan del estudio de las variables que componen el tema de la investigación.

La presente investigación tiene como objetivo general analizar la Gestión Administrativa y su incidencia en la Responsabilidad Social Empresarial, de la Electromecánica Mera ubicada en la ciudad de Portoviejo durante el periodo comprendido de enero 2021 - enero 2022.



## **CAPÍTULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Hasta hace relativamente poco tiempo, se asumía que la responsabilidad de las empresas era únicamente generar utilidades. Actualmente, esta concepción no es suficiente ni aceptable. Además de generar utilidades para sus accionistas, la empresa debe tomar en cuenta que sus actividades afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones.

Es bien sabido que una empresa u organización socialmente responsable es aquella que responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés (Bowen, 2013). Las empresas perciben que la Responsabilidad Social Empresarial es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organización en la comunidad, sino que implica también el diálogo y la interacción con los diversos públicos relacionados con la empresa.

Para que ésta actúe con responsabilidad social, desde una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos de gestión y, por lo tanto, que pase a formar parte integral de sus estrategias de negocio y de un sistema de gestión administrativo. La Gestión Administrativa es un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz. Si se estudia de manera concreta la administración. (Fayol, 1975)

En la actualidad Electromecánica “Mera” es una empresa local que se dedica a ofrecer servicios eléctricos a público en general manabita. Esta empresa debido a su poca experiencia no delega las tareas de manera adecuada, eso en cuanto a Gestión Administrativa; y en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, no está cumpliendo con la necesidad de utilizar políticas responsables con el medio ya que existen muchos repuestos los cuales ya cumplieron su función y no se está dando seguimiento a esto. Por tal motivo existe cierta baja en la rentabilidad ya que los usuarios no están del todo satisfechos con la ejecución de los procesos y la aglomeración de

repuestos poco obsoletos en el taller, por lo cual prefieren de vez en cuando el servicio de otras empresas.

Es bien entendido que esta problemática debería ser notificada a la alta gerencia administrativa para buscar una primera solución. De ahí la necesidad de establecer un sistema que permita a toda organización que busque incorporar a su estrategia políticas responsables para poder gestionar, su estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial. (Bowen, 2013)

## **1.2.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la Gestión Administrativa y su incidencia en la Responsabilidad Social Empresarial en la Electromecánica “Mera”.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Describir la Gestión Administrativa al interior de la Electromecánica “Mera” del cantón Portoviejo.
- ❖ Explicar cómo incide la Responsabilidad Social Empresarial en la Electromecánica “Mera” del cantón Portoviejo.
- ❖ Incentivar a las instituciones o empresas de la comunidad a tomar el hábito de ser empresas socialmente responsables.

## **1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION**

### **1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEORICA METODOLOGICA**

La metodología empleada es la de proyectos de investigación. Para Terry (1986) , la administración instala órdenes en cada esfuerzo, donde se necesita una recolección de recursos tales como material y humano. Según Amador (2019), la Gestión Administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad. La Gestión Administrativa es para Chiavenato (2006), la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible.

### **1.3.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Los resultados del proyecto de investigación que se propone realizar se convertirán en una base de información científica para el mejoramiento de los contenidos académicos en instituciones de educación superior que poseen facultades cuyo campo de acción se encuentre vinculado al marco administrativo y económico; pudiendo también generarse desde distintas direcciones propuestas enfocadas a la Gestión Administrativa y la Responsabilidad Social Empresarial de la Electromecánica Mera, lo que en el corto, mediano y largo plazo, puede conducir a la mejora de la empresa, o bien fomentar en un futuro nuevas culturas de responsabilidad social, económica y administrativa, viéndose beneficiado de esta forma el sector empresarial.

### **1.3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La utilidad de este proyecto investigativo es lograr que mediante la Gestión Administrativa se implanten políticas de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa en cuestión. También que no solo esta empresa haga uso de esas normativas socialmente responsables, sino que con el ejemplo de ésta las demás empresas se animen a implementar esta práctica que además de solucionar problemas existentes, les ayudara a crecer como organización.

## **1.4.DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACION**

### **1.4.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

La presente investigación se realiza en el periodo enero 2021 a enero 2022.

### **1.4.2. DELIMITACIÓN GEOGRAFICA**

La presente investigación tiene como objeto de estudio la Electromecánica Mera, ubicada en Ecuador, provincia de Manabí, cantón Portoviejo, en la Av. El Ejercito, Calle Las Palmas.

### **1.4.3. DELIMITACIÓN TEORICA**

Henry Fayol (1975), define la Gestión Administrativa como un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz. Si se estudia de manera concreta la administración.

Según Bowen, H.R (2013) “Una empresa u organización socialmente responsable es aquella que responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos

grupos de interés. La Responsabilidad Social Empresarial, se refiere a cómo las empresas son gobernadas respecto a los intereses de sus trabajadores, sus clientes, proveedores, sus accionistas y su impacto ecológico y social en la sociedad en general, es decir, a una gestión de la empresa que respeta a todos sus grupos de interés. La estrategia adoptada por las empresas u organizaciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial, cuya adopción es voluntaria, se integra dentro de la estrategia general de la empresa, y con un seguimiento que responde a los principios de transparencia y rendición de cuentas. De ahí la necesidad de establecer un sistema que permita a toda organización que busque incorporar a su estrategia las políticas responsables, disponer de una batería de indicadores que le permitan medir, evaluar, controlar y, por tanto, gestionar, su estrategia integral de Responsabilidad Social Empresarial.”

### **1.5.ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

El Taller de Electromecánica Mera inició sus funciones el 02 de enero del 2004, no tenía un lugar adecuado en donde desarrollar las actividades, por lo que contaba con un terreno muy cerca de su casa, el mismo que estaba pensado para dicha actividad. Dicho terreno, estaba muy lejos del centro para ese entonces por lo que optó por alquilar un local.

El Sr. Manuel Mera llevaba más de 13 años trabajando en la COCA-COLA® pero no era muy conocido por la comunidad portovejense, por ende, al iniciar su negocio no tenía mucha clientela.

El primer mes no pudo obtener dinero para el arriendo de un local, así que decidido y llenándose de valentía, decidió ubicar su negocio en donde se encuentra actualmente (a los lados de su casa), el cual es un terreno propio.

En un comienzo el Taller Electromecánico Mera, no contaba con las herramientas adecuadas, ni suficientes para desarrollar un buen trabajo. Cuando el taller de mecánica eléctrica inicio solo contaba con:

- Una camioneta Ford Courier de 1995
- Prensa hidráulica de mesa
- Voltímetro
- Una caja de herramientas

- Piezas sobrantes de alternadores y motores de arranque
- Una pequeña ramada de cadí
- Se empezó solo sin personal

Al comienzo de su gestión el Sr. Manuel Mera Muguerra, (gerente y actual propietario de Electromecánica Mera), se trasladaba en su camioneta a realizar trabajos eléctricos a talleres que lo conocían que desde muy joven comenzó en su profesión y le brindaban la oportunidad de hacerse conocer, además de que se encontraba a personas varadas en las vías y les ayudaba, en su mayoría no les cobraba, éste solo se hacía conocer.

Fue así que muchos se dieron cuenta de su conocimiento y carisma, el cual ayudaba a que se lo buscara posteriormente para nuevos trabajos. Años posteriores pudo implementar mejor su negocio, con materiales y herramientas de mejorar calidad, lo mejor de todo es que pudo generar empleo para su propia familia ya que integro un año después a su hermano el cual también tenía conocimientos básicos de electromecánica y así poder darse abasto a todos los clientes que llegaban a el taller.

Con el paso del tiempo, Taller Mera ha ido adquiriendo más instrumentos y equipos de toda clase, como cargas de baterías, scanner de computadoras, gatas hidráulicas y otros materiales, también se han empleado nuevos métodos para el mejoramiento del Taller, ayudándose de las nuevas tecnologías; entre ellos manuales de fabricación de vehículos, una cuenta de empresa en google maps, redes sociales, entre otros.

Actualmente en la institución laboraban aproximadamente 4 personas hasta el año de 2021.

Como podemos evidenciar, esta empresa como todas ha tenido un antes y un después, gracias a la buena atención que reciben los clientes, aunque nunca esta demás mejorar las pequeñas o grandes falencias.

“Nada se obtiene si no es con constancia y optimismo” (Mera M., 2020)

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó investigación en el repositorio digital de la Revista Económica Gestión, donde se obtuvo información acerca de un artículo publicado en el año (2014) por la autora Sther O'Callang, menciona que el análisis y la discusión de la Responsabilidad Social Empresarial comienza formalmente en la década de 1950, en su inicio el concepto sugería que la empresa debía tomar en cuenta las implicaciones sociales derivadas de sus decisiones Administrativas.

Según el artículo de periódico “The social responsibility of business is to increase its profits” publicado por New York Times Magazine en el año (1970) por el autor Friedman, M.: Existía gran debate sobre lo que representaba la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas ya que era notable la debilidad analítica y la falta de rigor Administrativa en las empresas. Los autores Aupperle, K., Carroll, A., & Hatfield, J. en su artículo “An empirical examination of the relationship between corporate social responsibility and profitability” publicado por la revista Academy of Management Journal en el año (1985) denotaron que: Es cierto que el ámbito de actividad clasificado por el término Responsabilidad Social Empresarial no puede analizarse en el orden de un balance o declaración de pérdidas y ganancias. Es claro que para esta fecha no existía hasta el momento, ninguna técnica de control, herramientas analíticas o métodos estadísticos que permitiesen diferenciar objetivamente las empresas que son socialmente responsables de las que no lo eran.

McGuire, Sundgren & Scheewis en su artículo de revista titulado “Corporate Social Responsibility and Firm Performance” por JSTOR en el año (1988) proponían que las empresas incurrieran en gastos de acciones de Responsabilidad Social Empresarial poniéndolos en una desventaja económica en comparación con otros, menos responsables. El problema radica en que las empresas no ven el hecho de ser socialmente responsables como una decisión Administrativa eficiente y que se evidencia en utilidades.

Un punto de vista contrastante era que los costos explícitos de Responsabilidad Social Empresarial eran mínimos y que las empresas podían realmente beneficiarse de las acciones socialmente responsables en cuanto a la moral y la productividad de los empleados. Otro punto de

vista era que los costos de las acciones socialmente responsables eran significativos, pero se compensaban con reducción en otros costos.

Carroll (1991) en su artículo “The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of Organizational Stakeholders” publicado en Business Horizons, mencionó que tanto académicos y profesionales se habían esforzado por establecer una definición de Responsabilidad Social Empresarial desde hace más de 30 años. En (1960), Keith Davis en su libro “Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities?” sugirió que la responsabilidad social se refiere a "decisiones y medidas Administrativas adoptadas por razones al menos parcialmente más allá del interés económico o técnico directo de la empresa.

Se realizó investigación en el repositorio digital de la Universidad Técnica de Manabí, donde se obtuvo información acerca de una revista a tomar en consideración en la presente investigación debido a la similitud entre una de sus variables de estudio. Según la Revista Eca Sinergia en su Vol. 11 titulado “Impacto de las certificaciones sociales y ambientales sobre la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa atunera Manabita Marbellize S. A.” publicado en el año (2020) los autores Génesis Pinargote, Silenne Vélez, María Zambrano & José Santos, mencionan que: La temática ambiental y social puede ser asimilada por una empresa como verdadero compromiso y estrategia empresarial alrededor del mundo, tal es el caso que se ha llegado a constatar que los valores sociales y ambientales se han convertido en una tendencia bastante rentable para muchas empresas y negocios.

A continuación, se realizó una investigación en el apartado digital de la Universidad Técnica del Norte, en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología en la ciudad de Ibarra para el año (2011), donde se obtuvo información acerca de una tesis de grado titulada “Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el año 2011”, en donde se tomará en consideración para la presente investigación debido a la similitud de una de sus variables de estudio. Los autores Segundo Campos & Pedro Loza, mencionan que: “la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la Gestión Administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador”

En términos generales esta investigación histórica y de campo es de importancia ya que le permitirá a la empresa consolidar su credibilidad, reputación e innovación en el sector y procurar adoptar mejores prácticas administrativas y productivas, buscando siempre poseer mayor rentabilidad, maximizar las ganancias y posicionarse frente a los demás competidores, en armonía con el cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales utilizados, pasando desde un enfoque estratégico netamente económico a uno cada vez más social y ambiental, en un alto grado de compromiso con el desarrollo sostenible y sensibilizándose con las preocupaciones de la sociedad, porque como empresa ser responsable a nivel social y ambiental jamás debe quedar de lado.

## **2.2.BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Terry (1986), la administración instala órdenes en cada esfuerzo, donde se necesita una recolección de recursos tales como material y humano; generalmente se observa en la administración pública, dada por la importancia dentro del desarrollo económico, social de un país; tomando en consideración la mayor absorción de las actividades que eran direccionadas anteriormente al sector privado.

Según Amador (2003), la Gestión Administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad.

Bowen, C. & Vaca, T (2015), indican que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de la empresa, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros.



### **2.2.1.1.GENERALIDADES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La Gestión Administrativa nos ayuda a que las empresas se preocupen por conseguir productos de calidad. Con ello se fomenta la fidelidad de los clientes y se abren oportunidades para la entrada en nuevos mercados. Por otra parte, la prevención y elaboración de productos de calidad supone un gran ahorro de costos porque permite detectar los problemas del producto antes de enviarlo al cliente, evitando las reclamaciones y devoluciones de éste, lo que generaría unos gastos superiores. (Velasco Sánchez & Campins Masrier, 2005)

### **2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La Gestión Administrativa eficaz consiste en una mayor capacidad de desarrollar la habilidad para:

- Elegir los objetivos correctos.
- Elaborar planes eficaces y coherentes.
- Convertir los objetivos planificados en resultados.
- Consolidar los resultados alcanzados.

Las características distintivas de una Gestión Administrativa eficiente pueden ser resumidas en los tres siguientes factores clave:

- Eficacia
- Coherencia
- Movilización

### **2.2.1.3.GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFICAZ**

Por Gestión Administrativa eficaz entendemos la capacidad que posee una empresa para lograr con mucha rapidez importantes resultados operativos, que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a medio y largo plazo. En otras palabras, la Gestión Administrativa eficaz representa la clave para que una empresa llegue a ser líder y continúe siéndolo. (Merli, 1997)

#### **2.2.1.4.IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Según (GestioPatino, s.f.), la Gestión Administrativa es primordial en las empresas ya que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales.

La Gestión Administrativa es de vital importancia puesto que tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo.

#### **2.2.1.5.GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TALLERES ELECTROMECAÓNICOS**

Es un conjunto de partes en interacción constituidas por la infraestructura organizacional de Servicio Electromecánicos, sus objetivos, sus compromisos en términos de servicios a prestar, sus procedimientos, los procesos y los recursos que se identifican para llevar adelante la Gestión Administrativa, dando especial atención a adecuar toda la dinámica del sistema a las especificaciones de responsabilidad social que a la vez brinda calidad al servicio de común acuerdo con los usuarios se exigen. Este sistema es un método de trabajo que busca que se cumplan los requisitos especificados. Es una forma de hacer la gestión y no una finalidad institucional propiamente tal.

Para la Oficina Internacional Boston Business School (IntegraMarkets), la Gestión Administrativa de los servicios Electromecánicos depende de un conjunto de elementos que deben estar incorporados en su configuración, entre los cuales deben estar representados algunos principios fundamentales de carácter ético, organizacional y técnico, independiente de cuál sea la situación política, económica o social del país.

Entre los principios básicos se menciona:

**Planeación**, es el cimiento del éxito empresarial; y aunque no se puede asegurar que es una garantía absoluta para conquistar el mercado, en la medida que responda a la realidad de la

empresa, muy posiblemente contribuirá al crecimiento y eventual logro del más ambicioso de los propósitos.

**Orden**, un plan desorganizado no tiene sentido, y, al mismo tiempo, un plan cuyos pasos no se sigan lógicamente tampoco lo tiene. Esto, desde el punto de vista estratégico.

**Disciplina**, es la manera organizada y sistemática de realizar ciertas actividades encaminadas a cumplir un objetivo, por lo que intuitivamente podemos ver la relación de este precepto con los anteriores. De modo que, si en la empresa se diseña un plan con pasos ordenados, las personas involucradas deben respetarse de manera estricta, pues de otra forma tampoco se pueden lograr los objetivos planteados.

**Coherencia**, es importante destacar que las responsabilidades y cargas laborales se deben delegar de manera racional para que las personas puedan cumplirlas a cabalidad. Así mismo, la manera en que los recursos, tanto materiales como humanos, se distribuyen al interior de una empresa.

Entre los elementos organizacionales y técnicos están:

- a) **Estratégica:** Se relaciona con la identificación de la misión de la empresa y con la selección de planes para lograr los objetivos en cada una de las áreas de interés de la misma.
- b) **Táctica:** Tiene que ver con la aplicación de estrategias de costo y mediano alcance y sirve de enlace entre las concepciones estratégicas y las operacionales o tácticas
- c) **Operativos:** Se relaciona con los procesos de producción y servicios que ofrece la empresa Electromecánica.

#### **2.2.1.6. JERARQUIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ELECTROMECAÁNICA**

La jerarquía de autoridad es la manera en que la organización implementa el mecanismo de coordinación conocido como supervisión directa.

Al establecerse una jerarquía dentro de la organización se permite evitar las relaciones contradictorias de autoridad. La jerarquía es un aspecto de la autoridad que ya se puede observar en el análisis de la burocracia weberiana. El estudio de la jerarquía permite conocer en buena

medida algunas variables culturales de la organización, que puede ser caracterizada como muy jerárquica (estructuras altas con muchos escalones jerárquicos) o como poco jerarquizadas (estructuras planas con pocos escalones jerárquicos), como lo es la empresa en cuestión.

La jerarquía en una Electromecánica delimita las potenciales relaciones, tanto formales como informales de los trabajadores, y el tipo de interacciones de autoridad y subordinación que estos implementarán.

**Figura N°1**



**Fuente:** *Página Web*

**Elaborado por:** Autores de la investigación

### **2.2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

(CANSINO & Morales, M. , 2008) citando a McWilliams, Siegel y Wright, la Responsabilidad Social Empresarial se define como: “situaciones donde la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bien social, más allá de los intereses de la empresa y por sobre lo que se espera como cumplimiento de la ley” (p.10)

La responsabilidad Social Empresarial, según Cansino C., y Morales, M. (2008) citando el World Business Council For Sustainable Development- WbCSd (2000), es: “El compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general” (p.11). Como fundamento intrínseco de la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra la ética sin la cual no podría existir verdadera responsabilidad fundada en valores y principios morales por parte de la organización.

Reyes E. (2013): “En el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, se ha de invertir tiempo, talento y recursos por parte de cualquier empresa venezolana indistintamente de su tamaño y capital social, para la construcción de un futuro con mayores oportunidades de crecimiento para todos los inmersos en la resolución de dificultades” (p.25).

#### **2.2.2.1. IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

No importa la visión que se adopte para definir la Responsabilidad Social Empresarial, la misma puede consistir en una estrategia, una forma de actuar del ciudadano corporativo o como una conducta ética.

Lo importante es que las empresas tengan la obligación de asumir un comportamiento socialmente responsable, guiado por los lineamientos fundados en valores impulsados por instituciones y el gobierno, que producirán un mejor manejo de sus políticas adaptadas a la protección ambiental, a garantizar mejor productividad, a construir un lugar de trabajo digno, a causar un impacto favorable sobre las comunidades que lo rodean, a obtener reconocimiento por parte de inversores y otras ventajas que indudablemente le darán permanencia en el tiempo.

#### **2.2.2.2.GENERALIDADES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Asumir una posición de indiferencia ante los crecientes problemas que están afectando a la humanidad (contaminación ambiental, violencia, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados depresivos, deslegitimación del orden establecido y más), ¿será para el mundo entero la peor catástrofe vivida? Son las organizaciones empresariales, los profesionales, el estado y las entidades educativas las que deben asumir una posición de liderazgo para combatir estos flagelos.

Es hora de replantear la Responsabilidad Social Empresarial en todas sus dimensiones, pues de no hacerlo, para ella misma y para toda la sociedad, será tomar palco para ser testigos de nuestro propio entierro. Son los padres de familia, los maestros de colegios y escuelas, las universidades, los gremios empresariales, los gobiernos territoriales, el estado y todas aquellas personas y organizaciones que de alguna forma inciden hoy en el mañana, los llamados a asumir un liderazgo con una posición ética, moral y de responsabilidad que no permita seguir construyendo un nefasto y fatídico futuro.

Según Trejo (2008) el tema de Responsabilidad Social Empresarial se ha centrado más en asuntos de tipo ambiental, desarrollo sostenible y producción más limpia, que sin lugar a duda es uno de los frentes de gran atención por la importancia que ello reviste para el planeta y la misma humanidad, pero no debe ser el único.

Esto conlleva a replantearse como empresa, que existen otros tratados que presentan la responsabilidad social con componentes de formación positiva en su comunidad laboral y de impacto en las comunidades a través de obras sociales, también reconociendo su importancia, pero todos ellos se quedan en la parte romántica del asunto y descuidan otros aspectos que son vitales para la sana convivencia y para el beneficio de nuestras sociedades.

El tema de la Responsabilidad Social Empresarial, aún no ha sido asimilado con la suficiente seriedad que merece, pues su filosofía y la forma en que se ha venido tratando, para algunos, tiende a ir en contradicción con los intereses empresariales, los que son sin discusión alguna, producir ganancias, es decir, que la actividad empresarial sea un ejercicio rentable.

### **2.2.2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, ¿ES UN BUEN NEGOCIO?**

Dicho de otra forma, las acciones con Responsabilidad Social Empresarial no son un gasto, es una inversión que genera ganancias y utilidades, en algunos casos de forma inmediata, y en otros a mediano y largo plazo. Es poco probable que una empresa asuma una política de Responsabilidad Social Empresarial si se le convierte en un gasto que va en contra de sus intereses y estados financieros, pues no podemos desconocer que en el lenguaje empresarial todo se mide en costos de inversión y en la recuperación de la misma.

Cuando se adquiriera conciencia de que la Responsabilidad Social Empresarial es una inversión que produce retornos en utilidades, los empresarios y directivos asumirán un liderazgo positivo en el tema, y esto es más que probable, es una realidad hacer de la Responsabilidad Social Empresarial una acción de ganancias para la misma empresa.

### **2.2.2.4. ALCANCES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La Responsabilidad Social Empresarial es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema.

Orientar los esfuerzos de la empresa solamente a producir resultados basados en las teorías de producir y vender más con el mínimo costo sin importar el impacto social, es a lo largo del tiempo, el peor negocio del sector productivo que busca la rentabilidad. La estrategia actual y sus esperados beneficios, con dicha posición, puede ser mañana el motivo de fracaso o éxito de la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial abarca aspectos internos y externos, orientados a los colaboradores o el equipo de trabajo, sus asociados y accionistas, los externos a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, la vecindad y el entorno social, entre estos el medio ambiente.

Es preciso recordar que los objetivos empresariales de la empresa actual, están enfocados a lograr mayor competitividad y productividad.

La productividad se entiende como la capacidad de producir y vender más, a menor costo y con una excelente calidad, lo que permite a la marca que se promociona mantenerse y crecer en los mercados a los que pertenece, sea nacional o extranjeros, haciéndose así mucho más competitivos.

#### **2.2.2.5. PROBLEMAS ACTUALES POR ACCIONES NO RESPONSABLES SOCIALMENTE EN LA ELECTROMECAÁNICA**

Con el propósito de hacer un balance de algunos de los problemas causados por un proceder no responsable socialmente como empresa, es importante definir lo que se comprende dentro del término "medio ambiente".

Cuando se habla de medio ambiente se tiende a pensar solo en aspectos relacionados con los recursos naturales y la calidad de los mismos, tierra, agua y aire, por lo tanto se queda resumido a prácticas de tipo ecológicos en temas relacionados con "desarrollo sostenible", "producción más limpia" y similares, es decir, manejo de basuras y residuos, como son los ventiladores obsoletos que son los que más se encuentran en el taller y demás repuestos con los que se debería establecer acciones para reducir el impacto y por ende fomentar el ahorro, reciclar desechos y reusarlas en nuevas prácticas productivas lo reciclable.

#### **2.2.2.6. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LAS EMPRESAS DE TALLERES ELECTROMECAÁNICOS**

Las empresas son participes de la responsabilidad por sus políticas o la carencia de las mismas, por sus sistemas de dirección y por una serie de costumbres y vicios empresariales que le alejan de una actuación responsable que mida la consecuencia de sus actos.

La responsabilidad o la no responsabilidad, es parte de la cultura de una empresa. La falta de ética y moral, es sin lugar a duda, el principal elemento del problema en este tipo de empresas, la búsqueda de las utilidades y el afán de generar resultados a toda costa sin medir consecuencias, no permite que la empresa, presten la atención que merece el tema de la Responsabilidad Social Empresarial.



También tiene mucho que ver la inmoralidad ciudadana, el bajo escrúpulo de las personas, la falta de lealtad, la trampa, la poca seriedad y la mediocridad misma, así como esos aspectos, son muchos los asuntos de comportamiento que afectan el desarrollo empresarial y por ende su eficiencia.

## **2.2.2.7. NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

### **2.2.2.7.1. LEGISLACIÓN ECUATORIANA ISO26000 - RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Las empresas y organizaciones no operan sin metas u objetivos. La ISO 26000 pretender dar mayor orientación sobre cómo las empresas y organizaciones pueden realizar de mejor manera la responsabilidad social en las empresas. Así como también actuar de manera ética y transparente que permitan contribuir con la salud y el bienestar de la sociedad (International Organization for Standardization, 2000).

**ISO 26000: 2010** Proporciona orientación en lugar de los requisitos, por lo que no puede certificarse a diferencia de otras normas ISO conocidos. En su lugar, ayuda a clarificar lo que la responsabilidad social es, ayuda a las empresas y organizaciones que se traducen los principios en acciones y comparte las mejores prácticas relacionadas con la responsabilidad social, a nivel mundial efectivas. Está dirigido a todo tipo de organizaciones, independientemente de su actividad, tamaño o ubicación. El estándar fue lanzado en 2010, tras cinco años de negociaciones entre muchos actores diferentes en todo el mundo. Representantes del gobierno, las ONG, la industria, los grupos de consumidores y las organizaciones sindicales de todo el mundo han participado en su desarrollo, lo que significa que representa un consenso internacional (International Organization for Standardization, 2000).

#### **2.2.2.8. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

- Cumplir la legislación que rija en ese momento, y en especial las internacionales
- Ser de carácter global
- Tener compromisos éticos
- Comerciales en relación a los derechos humanos
- Comprometerse en impactos que puedan generar las empresas por el entorno social, ambiental y económico

En Ecuador se ha iniciado la aplicación de la ISO26000, en algunas empresas del sector públicas y privadas, con sus principios y aplicando sus conceptos necesarios.

#### **2.2.2.9. ¿CÓMO IDENTIFICAR QUE UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE?**

Se puede identificar por varios factores:

- Respeto a sus colaboradores
- Apoya a la comunidad
- Cuida el medio ambiente
- Pago los impuestos
- Poseer valores y éticas
- Genera empleo

El factor más importante que debe tomar en cuenta una empresa es demostrar un comportamiento ético y responsable.

#### **2.2.2.10. ¿CÓMO SE PERCIBE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ECUADOR?**

Velasco Sanchez & Campins Masrier, (2005) señala que:

Una parte de los ecuatorianos consideran que las empresas pueden se pueden identificar con las empresas socialmente responsables. De cierta manera casi un 85% de personas conocen que significa Responsabilidad Social Empresarial, tan solo un 70% de las personas creen que las empresas en Ecuador aplican la Responsabilidad Social Empresarial. Las

empresas que comunican o divulgan que es socialmente responsable, normalmente su intención es que consuman más sus productos o sus servicios.

Es importante que los talleres de mecánica eléctrica cuenten con normas y protocolos que les permitan desarrollar sus labores diarias de manera eficiente, ya que son organizaciones que deben de regirse bajo reglamentos ya sean internos o externos para lograr ofertar servicios de calidad, obtener fidelidad de parte de sus clientes y aumentar su rentabilidad.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **Investigación descriptiva**

Dentro de la investigación se empleó el tipo descriptivo para determinar las condiciones prevalecientes y objeto de estudio. Debido al método no invasivo de investigación y algunos aspectos de la observación cualitativa en la Electromecánica Mera, se observa cada variable sujeta a investigación y se concluye con los resultados.

##### **Investigación explicativa**

La investigación explicativa se utilizó para la recolección de datos secundarios como fuente de información, como la literatura o artículos publicados que se elegirán cuidadosamente para tener una comprensión amplia y equilibrada del tema.

##### **Investigación de campo**

Se utilizó la investigación de campo para recopilará información por medio de entrevistas dirigidas a los colaboradores en la Electromecánica Mera del cantón Portoviejo, provincia Manabí, país Ecuador y además de la observación dentro de la entidad.

#### **3.2.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación hace uso del diseño no experimental.

#### **3.3.POBLACIÓN Y MUESTRA**

No aplica en esta investigación debido a que es una empresa pequeña que cuenta con tan solo cuatro colaboradores, sin embargo, se llevará registro de los datos recolectados.

En un diálogo realizado con el representante de la electromecánica Mera se indicó que, durante los 16 años de funcionamiento, se han atendido alrededor de innumerables clientes, sin embargo, no fue hasta mediados del año 2017 que se empezó a observar la carencia de Gestión Administrativa y de Responsabilidad Social Empresarial.

En base a la información otorgada por el gerente de la Electromecánica Mera se considera el universo poblacional a toda la empresa en cuestión, pues son los integrantes más relevantes del objeto de estudio.

### **3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN**

Para la realización de este trabajo investigativo se utilizará la técnica de entrevista aplicadas a los colaboradores y la observación, para sustentar la teoría del problema acudirémos a libros, artículos y revistas científicas. Se aplicarán métodos deductivos - inductivos que describirán hechos dados y que luego los analizaremos para justificar los objetivos planteados.

**Encuestas:** Las encuestas serán dirigidas a los colaboradores de la Electromecánica Mera

**Entrevistas:** Esta técnica será aplicada al gerente general de la Electromecánica Mera Sr. Manuel Mera Muguerza y a su socia Ing. Guenola Mendoza Sampedro.

**Observación:** Con esta técnica serán observadas todas las falencias o inexactitudes que se presenten en el transcurso del desarrollo del trabajo con el fin de brindar alternativas de soluciones y propuesta que beneficien a la mejora de la Gestión Administrativa y su Responsabilidad Social Empresarial en la Electromecánica Mera.

### **3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **Método bibliográfico**

Se utilizó materiales bibliográficos relevantes sobre las variables. Se insiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Es uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Se aplicó con la finalidad de analizar de forma teórica cada uno de los temas necesarios para la ejecución del respectivo estudio.

#### **Método descriptivo**

Se utilizó este tipo de investigación, ya que se procederá a entrevistar al personal de la Electromecánica Mera. También se realizará una encuesta dirigida a los clientes que mida la

Responsabilidad Social Empresarial en los servicios brindados por la Electromecánica Mera, para poder tener una idea clara de las mejoras que se pueden implementar entorno a la Gestión Administrativa en la empresa.

### **3.5.1. RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Biográficos:** Este método será utilizado con la finalidad de consultar los criterios de varios autores sobre el tema de investigación.

**Estadísticos:** Este método será utilizado para la respectiva tabulación en base a la recolección de datos para el pertinente análisis de la información.

### **3.6. ANÁLISIS DE DATOS**

La recopilación de los datos para llevar a cabo el trabajo de investigación será mediante encuestas y entrevistas que muestren datos reales de la situación en la que se encuentra la empresa.

Información que será obtenida a través de las visitas que se realizarán a la Electromecánica Mera ubicada en el cantón Portoviejo, con la finalidad de observar, indagar y analizar la información que nos faciliten para llevar a cabo el trabajo planteado.

Para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizarán programas como Excel que permitirá un proceso de conteo y tabulación más ágil y seguro.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS ENCUESTA

La encuesta fue aplicada a los únicos 4 colaboradores que laboran en la Electromecánica Mera, para lo cual se utilizó la herramienta digital “Google Formularios” mismo que se distribuyó por medio del registro telefónico que lleva el gerente propietario, específicamente utilizando WhatsApp como canal de distribución.

La encuesta realizada a los colaboradores de la Electromecánica Mera arrojaron los siguientes datos: [https://docs.google.com/forms/d/1yPfdUCAFIBfhjmwKd8CI\\_X7V71bDqM3j9-9o/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1yPfdUCAFIBfhjmwKd8CI_X7V71bDqM3j9-9o/edit#responses)

#### 4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

##### Pregunta N° 1

¿Cuál es la principal función de la Electromecánica Mera?

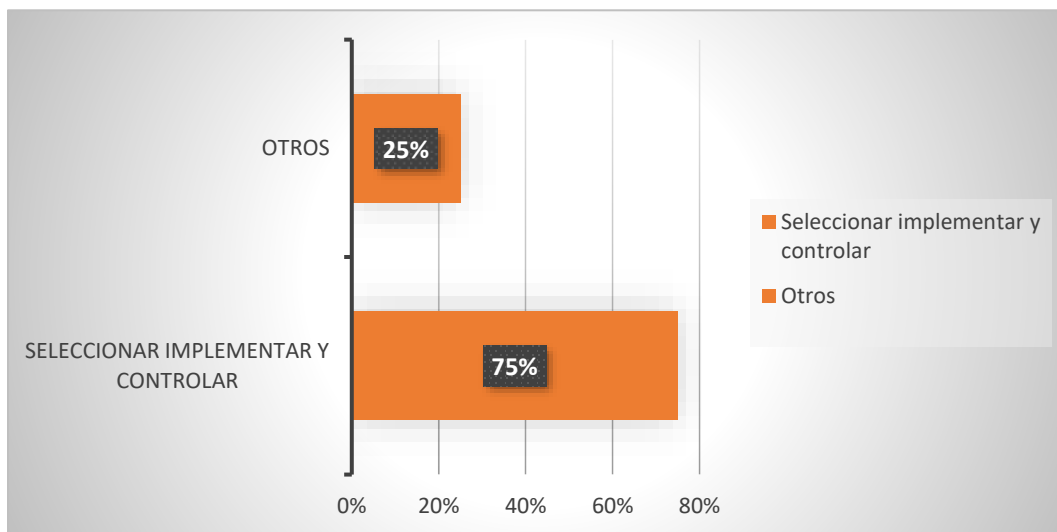
Tabla #1

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Seleccionar implementar y controlar	3	75%
2	Otros	1	25%
	TOTAL	4	100%

**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

Gráfico #1



**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación



### **Análisis e interpretación: Pregunta N°1**

Con respecto a la pregunta N°1 de la encuesta realizada a colaboradores de la Electromecánica Mera, la cual hace referencia al proceso de Gestión Administrativa de la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados:

De las únicas 4 personas que laboran en el taller, tres respondieron a un proceso de Gestión Administrativa representando al 75% del porcentaje total, mientras que solo una persona respondió a otros procesos, representado 25%.

Estos resultados muestran claramente que la mayoría de los colaboradores tiene al menos una idea de los procesos de Gestión Administrativa.

Es importante para este estudio tomar en cuenta esta información puesto que la Gestión Administrativa que se ejerce puede beneficiar a la realización de tareas más eficientes y esto se evidencia en clientes más satisfechos.

## Pregunta N° 2

¿Cuál es el motivo más frecuente por el que asiste un cliente a la Electromecánica Mera?

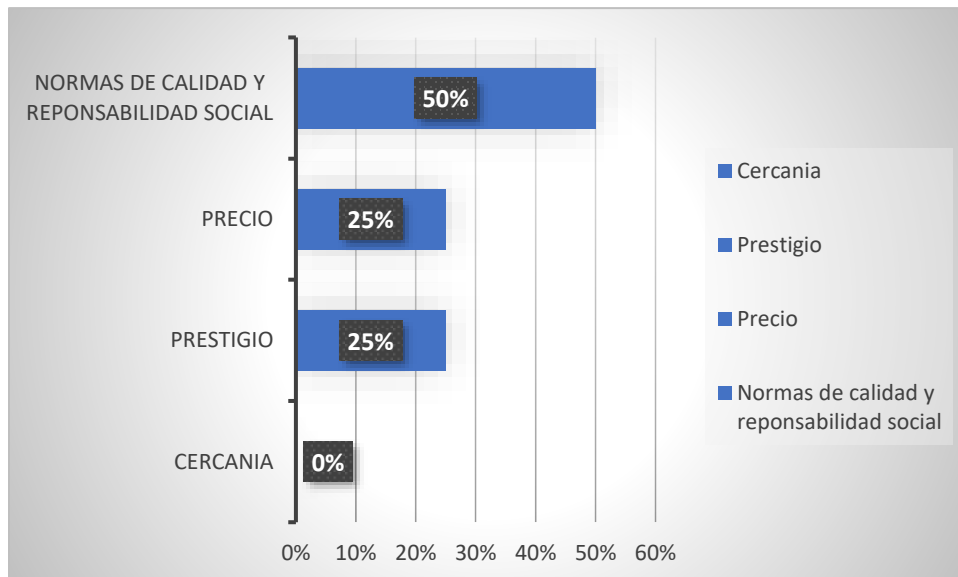
Tabla #2

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Cercanía	0	0%
2	Prestigio	1	25%
3	Precio	1	25%
4	Normas de calidad y Responsabilidad Social Empresarial	2	50%
	TOTAL	4	100%

**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

Gráfico #2



**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

## **Análisis e interpretación: Pregunta N°2**

Con respecto a la pregunta N°2 de la encuesta realizada, misma que hace referencia a la razón por la que las personas vienen a la Electromecánica Mera, se obtuvieron los siguientes datos:

De las únicas 4 personas que laboran en el taller, dos respondieron a normas de calidad y Responsabilidad Social Empresarial representando al 50% del porcentaje total, una persona respondió que la razón es el precio y otro colaborador al prestigio, ambos representando un 25% del porcentaje total.

Los datos obtenidos indican que los clientes asisten a la Electromecánica Mera por sus normas de calidad y Responsabilidad Social Empresarial, también por sus precios y prestigio, según los mismos colaboradores de la Electromecánica Mera, pues estos saben cómo se maneja el taller y la razón por la cual asisten a este.

### Pregunta N° 3

¿Cómo es el trato con los clientes en la Electromecánica Mera?

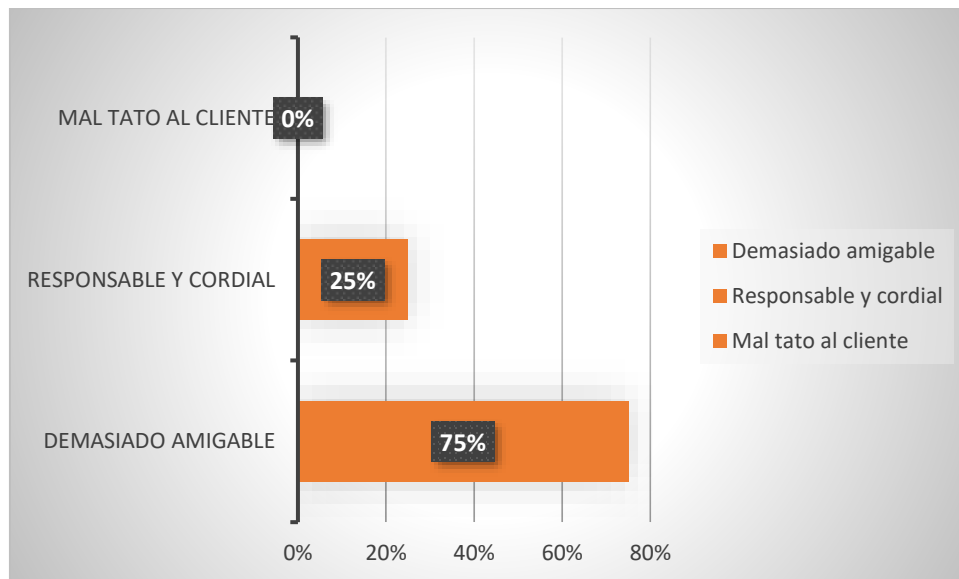
Tabla #3

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Demasiado amigable	3	75%
2	Responsable y cordial	1	25%
3	Mal trato al cliente	0	0%
	TOTAL	4	100%

**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

Gráfico #3



**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

### **Análisis e interpretación: Pregunta N°3**

Con respecto a la pregunta N°3 de la encuesta realizada a los colaboradores de la Electromecánica Mera, la cual hace referencia a su trato a los clientes, se obtuvieron los siguientes resultados:

De las únicas 4 personas que laboran en el taller, tres respondieron a demasiado amigable representando al 75% del porcentaje total, mientras que un colaborador indico que el trato era responsable y cordial, representando un 25% del porcentaje total.

Los resultados obtenidos de las respuestas de los colaboradores a esta pregunta indican que la manera de gestionar el trato es de mucha confianza, de cierta forma responsable y cordial.

#### Pregunta N° 4

Según Amador (2003), la Gestión Administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad. ¿Cree usted que esto ocurre en la Electromecánica Mera?

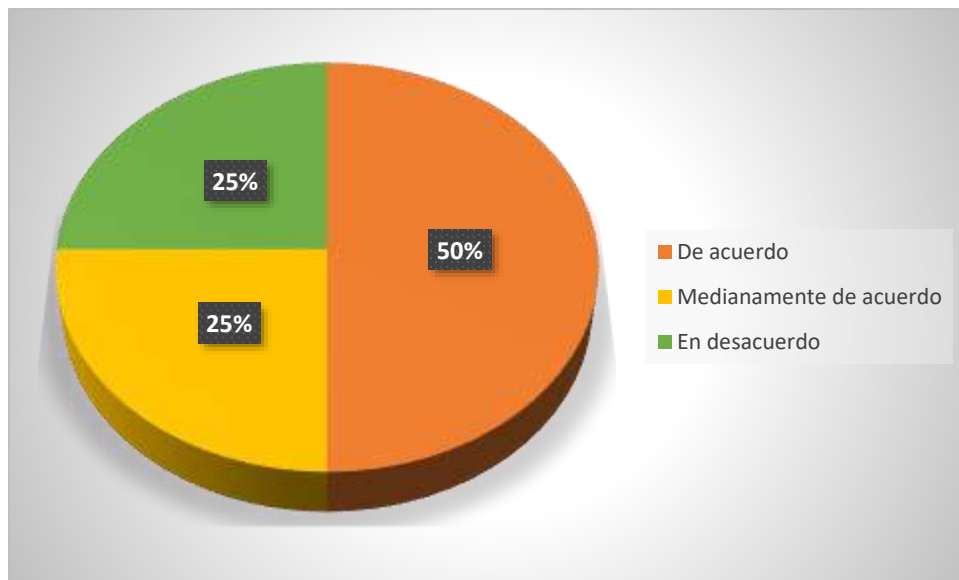
Tabla #4

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	De acuerdo	2	50%
2	Medianamente de acuerdo	1	25%
3	En desacuerdo	1	25%

**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

Gráfico #4



**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

#### **Análisis e interpretación: Pregunta N°4**

Con respecto a la pregunta N°4 realizada a los colaboradores de la Electromecánica Mera, la cual hace referencia a la manera en la que el gerente gestiona las labores, se obtuvieron los siguientes resultados:

De las únicas 4 personas encuestadas que laboran en el taller, dos afirmaron estar de acuerdo con que el gerente delega funciones esenciales de acuerdo a la capacidad de cada colaborador, esto, representando al 50% del porcentaje total, mientras que una persona afirmó estar en desacuerdo y otra medianamente de acuerdo, ambos representando un 25% del porcentaje total.

Los resultados obtenidos muestran que en la Electromecánica Mera se trabaja en cierto desorden, puesto que no siempre se delega para un trabajo a alguien con el conocimiento preciso, más este sí cuenta con ayuda de otro colaborador para gestionar la tarea encomendada.

### Pregunta N° 5

¿Es para usted importante que como empresa la Electromecánica Mera cuente con un organigrama funcional para su eficiente Gestión Administrativa?

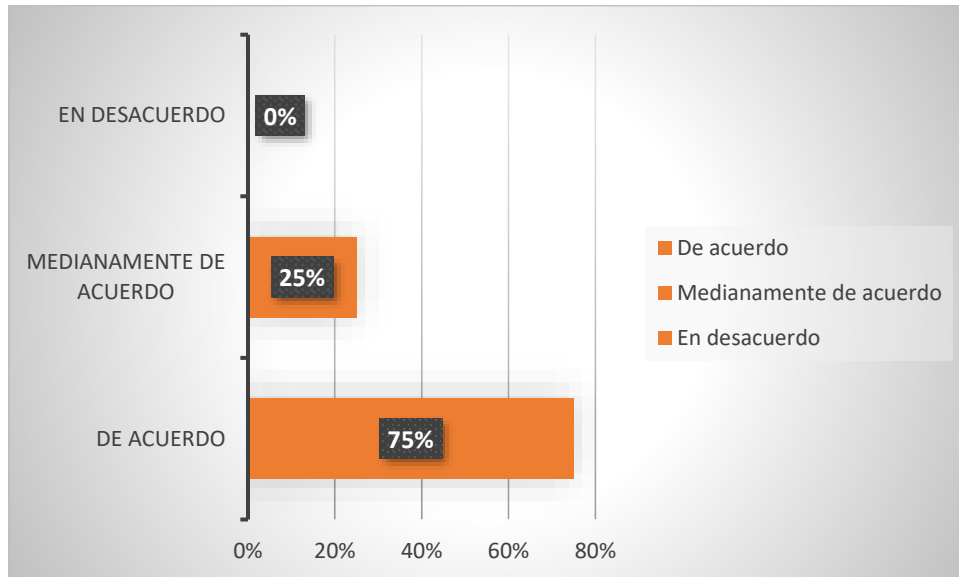
Tabla #5

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	De acuerdo	3	75%
2	Medianamente de acuerdo	1	25%
3	En desacuerdo	0	0%
	TOTAL	4	100%

**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

Gráfico #5



**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación



### **Análisis e interpretación: Pregunta N°5**

En consecuencia, de la anterior pregunta que hacía referencia a la manera de gestionar las labores surge la pregunta N°5 de la encuesta, la cual es realizada a los colaboradores de la Electromecánica Mera y esta hace referencia a si es importante un organigrama funcional, se obtuvieron los siguientes resultados:

De las únicas 4 personas que laboran en el taller, tres afirmaron estar de acuerdo representando al 75% del porcentaje total, mientras que un colaborador afirmó no estar completamente de acuerdo con esto, representando un 25% del porcentaje restante.

Los datos obtenidos en esta pregunta demuestran la mayoría de los colaboradores de la Electromecánica Mera están de acuerdo con que se necesita un organigrama para funcionar correctamente y gestionar las labores de acuerdo al conocimiento de cada integrante de la empresa.

### Pregunta N° 6

¿La Electromecánica Mera aplica los principios básicos de la Gestión Administrativa?

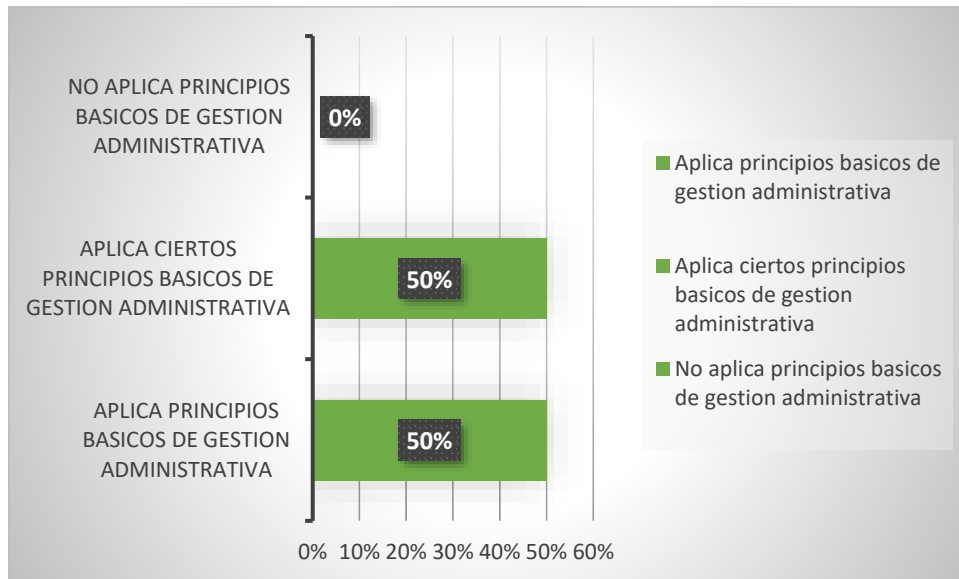
Tabla #6

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Aplica principios básicos de gestión administrativa	2	50%
2	Aplica ciertos principios básicos de gestión administrativa	2	50%
3	No aplica principios básicos de gestión administrativa	0	0%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Colaboradores de la Electromecánica Mera

Elaborado por: Autores de la investigación

Gráfico #6



Fuente: Colaboradores de la Electromecánica Mera

Elaborado por: Autores de la investigación

### **Análisis e interpretación: Pregunta N°6**

Con respecto a la pregunta N°6 de la encuesta realizada a los colaboradores de la electromecánica Mera, la cual hace referencia a los principios básicos de la Gestión Administrativa, los cuales son planear, organizar y controlar, se obtuvieron los siguientes datos:

De las únicas 4 personas que laboran en el taller, dos colaboradores afirmaron que aplica los principios de la Gestión Administrativa en la empresa representando al 50% del porcentaje total, mientras que los otros dos restantes afirmaron que aplica ciertos principios de manera empírica, estos, representando el 50% del porcentaje restante.

Los resultados obtenidos de esta pregunta indican que la Electromecánica Mera no maneja aplica del todo los principios básicos de Gestión Administrativa, si no, más bien improvisan según los requerimientos que tengan los clientes.

### Pregunta N° 7

La Responsabilidad Social Empresarial se define como: “situaciones donde la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bien social, más allá de los intereses de la empresa y por sobre lo que se espera como cumplimiento de la ley. ¿Cree usted que la Electromecánica Mera usa la Responsabilidad Social Empresarial para fines propios, de acción social, o ambas?

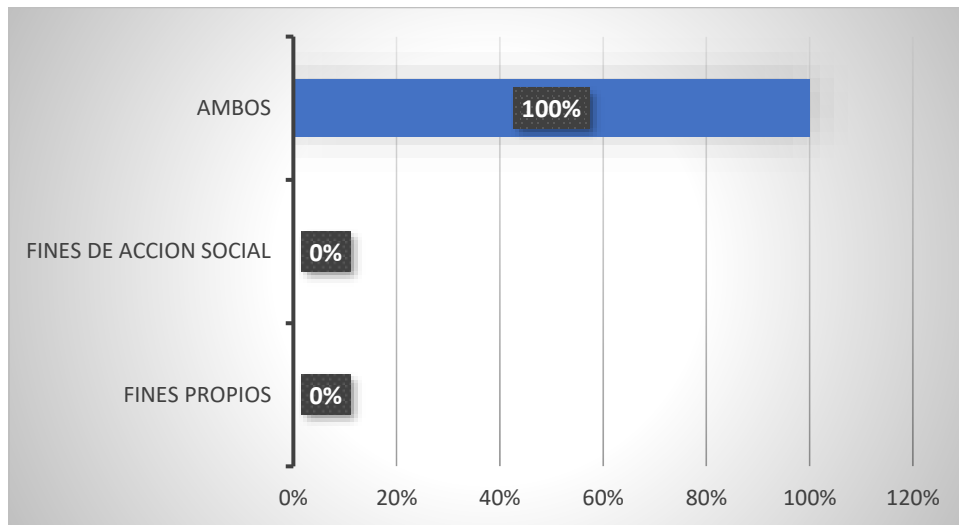
Tabla #7

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Fines propios	0	0%
2	Fines de acción social	0	0%
3	Ambos	4	100%
	TOTAL	4	100%

**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

Gráfico #7



**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

### **Análisis e interpretación: Pregunta N°7**

Con respecto a la pregunta N°7 de la encuesta realizada a los colaboradores de la Electromecánica Mera, en la cual se pidió identificar si la empresa trabaja para fines propios o de acción social, se obtuvieron los siguientes datos:

Todos los colaboradores estuvieron de acuerdo con que trabajaban tanto para fines propios de la empresa como de acción social, ya que la empresa da nueva vida a repuestos levemente deteriorados y así contribuyen también a generar menos residuo y por supuesto al bolsillo del cliente ya que estos los venden a un precio más económico.

### Pregunta N° 8

¿Considera usted que la Electromecánica Mera aplica normas de Responsabilidad Social Empresarial?

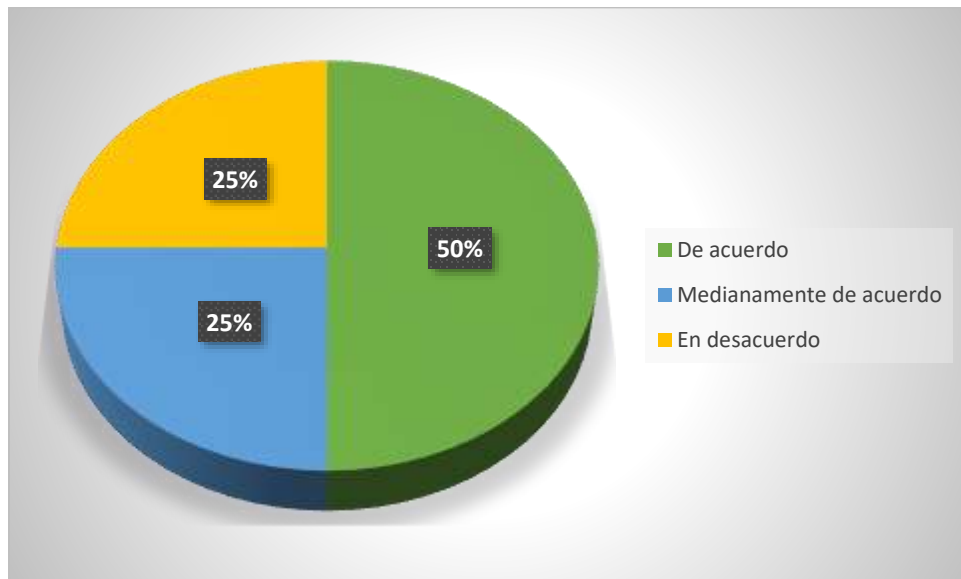
Tabla #8

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	De acuerdo	2	50%
2	Medianamente de acuerdo	1	25%
3	En desacuerdo	1	25%
	TOTAL	4	100%

**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

Gráfico #8



**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

### **Análisis e interpretación: Pregunta N°8**

Con respecto a la pregunta N°8 de la encuesta realizada a los colaboradores de la Electromecánica Mera, la cual hace referencia a aplicabilidad de normas de Responsabilidad Social Empresarial, se obtuvieron los siguientes resultados:

De las únicas 4 personas que laboran en el taller, dos afirmaron estar de acuerdo representando al 50% del porcentaje total, un colaborador de cierto modo de acuerdo y otro en desacuerdo, ambos representando un 25% del porcentaje total restante.

Los resultados obtenidos de esta pregunta muestran que la empresa si aplica normas de Responsabilidad Social Empresarial. En base a la observación podemos deducir que algunos de los colaboradores desconocen del tema, pero las aplican por inercia, enseñanzas obtenidas o en base a la experiencia.

### Pregunta N° 9

La norma ISO26000, nos dice: “Las empresas y organizaciones no operan sin metas u objetivos” ¿Aplica la Electromecánica Mera esta norma?

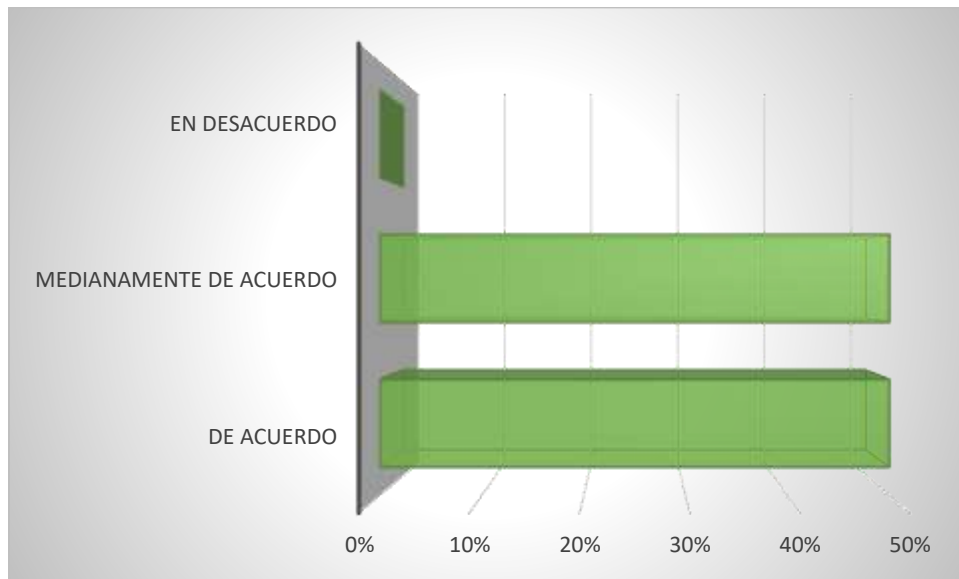
Tabla #9

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	De acuerdo	2	50%
2	Medianamente de acuerdo	2	50%
3	En desacuerdo	0	0%
	TOTAL	4	100%

**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

Gráfico #9



**Fuente:** Colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación



### **Análisis e interpretación: Pregunta N° 9**

Con respecto a la pregunta N°9 de la encuesta realizada a los colaboradores de la Electromecánica Mera, la cual hace referencia la norma ISO 26000, se obtuvieron los siguientes datos:

De las únicas 4 personas que laboran en el taller, dos afirmaron estar de acuerdo representando al 50% del porcentaje total, mientras que dos colaboradores afirmaron no estar completamente de acuerdo, representando el otro 50% restante del porcentaje total.

Los resultados obtenidos en esta pregunta indican que la Electromecánica Mera aplica la norma ISO 26000 puesto a que trabaja en base a objetivos y metas propuestas, esto se evidencio en base a la encuesta y a la observación. También es importante recalcar que la mitad de los colaboradores desconoce que la electromecánica si tiene metas y objetivos.

## 4.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

La entrevista fue estructurada con las siguientes preguntas:

- **¿Qué función realiza en la Electromecánica Mera?**

El Sr. Manuel Mera Muguerza, gerente y propietario de la Electromecánica Mera expresa que su principal función dentro de la empresa es dar mantenimiento a la todas partes eléctricas y electrónicas de los carros, indica también que sus funciones dentro de la Electromecánica son técnicas, por ejemplo, reparaciones de motor de arranque, alternador, cajas de fusibles, electroventiladores, instalaciones completas, entre muchas otras.

- **¿Qué tipos de servicios ofrece a sus clientes la Electromecánica Mera?**

Dentro de esta interrogante el Sr. Manuel Mera Muguerza indico que el principal servicio que ofrece es la atención eléctrica de vehículos automotrices, una vez realizada la consulta y en base al diagnóstico se ofrecen soluciones a sus fallas y se procede a operar.

- **¿Cuenta la Electromecánica Mera con un organigrama?**

Con respecto a esta pregunta el Sr. Manuel Mera Muguerza indica que no cuentan con un organigrama funcional, el expresa que sus colaboradores actúan en el orden de cómo van legando los vehículos y en función a la capacidad de cada colaborador.

La electromecánica no cuenta con procesos detallados lo que podría ocasionar problemas en cuanto a situaciones que se presenten de manera inesperada.

- **¿Considero usted importante la correcta Gestión Administrativa en una electromecánica?**

En lo que respecta a esta pregunta el Sr. Manuel Mera afirma que, si es importante la correcta Gestión Administrativa dentro de una electromecánica, el gerente expresa que mientras mejor sea la forma en la que ejecuta los procesos para reparar los autos mejor será la apertura y aceptación que tenga, en este caso la Electromecánica Mera.

- **¿Tiene usted conocimiento de los principios básicos para la Gestión Administrativa dentro de una electromecánica? Mencione cuales utiliza dentro de la Electromecánica Mera**

Dentro de esta pregunta la respuesta obtenida por el Sr. Manuel Mera afirma que no tienen conocimiento sobre principios básicos de la Gestión Administrativa, se le indico cuales eran y de esta manera se pudo evidenciar que tienen cierto conocimiento por inercia de estos principios, pero no los conocen ni los manejan en su totalidad.

- **¿Considera usted importante el ser una Empresa Socialmente Responsable, explique por qué?**

En lo que concierne a esta pregunta, el Sr. Manuel Mera expresó que su taller es una empresa que, si es responsable en este asunto, la empresa recicla ciertas partes usadas como, por ejemplo, de un alternador quemado no en su totalidad y con otras piezas se puede reutilizar y vender a menor precio, así la empresa se ayuda y ayuda a los demás.

- **¿Considera usted que la Electromecánica Mera aplica las normas ISO26000? ¿Cómo se ve reflejado según usted esto en el servicio?**

El Sr. Manuel Mera tiene desconocimiento de estas normas, pero en su defecto, en la labor diaria si aplica las normas ISO26000 y que trabaja en función de dar solución a los problemas eléctricos de los vehículos, cumpliendo metas y objetivos.

- **¿Cómo logro adaptar los servicios que ofrece la electromecánica, con respecto a la emergencia sanitaria que está atravesando el país en estos momentos?**

El Sr. Manuel Mera expreso que fue difícil adaptarse a la nueva normalidad que se maneja en el país debido a la crisis sanitaria que atraviesa el mundo, sin embargo, debían empezar a retomar las actividades por lo que se rigieron estrictamente con las normas impuestas por el gobierno.

Él expresa que en la Electromecánica Mera se utiliza mucho la gasolina para la mayoría de actividades y esta les ayuda a protegerse del COVID19.

- **¿Qué imagen espera dar a los clientes con su servicio y atención al mismo, siendo una Empresa Socialmente Responsable?**

El Sr. Manuel Mera expresó que ella espera dar una buena imagen para que los clientes hablen bien de la Electromecánica Mera que desea brindar una atención personalizada siendo a la vez una Empresa Socialmente Responsable, colaborando con la comunidad, su clientela y con su empresa.

También opino que espera ofrecer a los clientes una imagen de profesionalismo, brindar excelentes servicios y reflejar los conocimientos adquiridos durante toda su larga experiencia.

- **¿La Responsabilidad Social Empresarial es un buen negocio?**

El Sr. Manuel Mera expresó que si es un buen negocio e indica que en lo posible nuestro país debe tener empresas con esas ideologías, ya que en muchos casos las empresas solo son socialmente responsables si esto les da rentabilidad, mientras no, esto no debe ser un parámetro para practicarla.

También indica que ser una empresa socialmente responsable es un buen negocio porque hacen que el trabajador y la empresa contribuyan a la estabilidad de la sociedad en la que viven, con lo que aumentan la calidad de vida del país.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RESULTADOS

#### 5.1. ELABORACIÓN DEL REPORTE DE RESULTADOS: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**CUADRO N°1**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b>			
Analizar la Gestión Administrativa y su incidencia de Responsabilidad Social Empresarial en la Electromecánica “Mera”.			
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>RESULTADOS LOGRADOS</b>	<b>INSTRUMENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>
Describir la Gestión Administrativa al interior de la electromecánica “Mera” del cantón Portoviejo.	Se identificarán aspectos de la Electromecánica Mera conforme a su gestión administrativa de la empresa, con el fin de conocer si la empresa ha tomado entre sus decisiones gerenciales/administrativas tratar la Responsabilidad Social Empresarial como una política que contribuye a mejorar la calidad del servicio.	Se logró cumplir con el primer objetivo específico con el cual se pudo evidenciar en base al diagnóstico realizado, la manera en la que la Electromecánica maneja la Gestión Administrativa, se pudo determinar las personas que componen esta empresa en su gran minoría tienen conocimientos netamente empíricos sobre la Gestión Administrativa.	Para el cumplimiento de este objetivo se utilizaron encuestas y entrevistas dirigidas a los colaboradores de la Electromecánica Mera.
Explicar cómo incide la Responsabilidad Social Empresarial en la Electromecánica “Mera” del cantón Portoviejo.	Se conocerá el nivel de Responsabilidad Empresarial que posee la Electromecánica Mera, con la finalidad de identificar su capacidad para ser una empresa socialmente responsable y	En base a los estudios y la investigación realizada, en conjunto con el análisis e interpretación de los resultados, se pudo conocer la manera en la que influye aplicar la Responsabilidad Social Empresarial y sus normas en la empresa.	Para el cumplimiento de este objetivo se utilizó el instrumento de la entrevista, la cual estuvo dirigida a el gerente de la Electromecánica Mera.

	satisfacer las necesidades de sus clientes.		
Incentivar a las instituciones o empresas de la comunidad a tomar el hábito de ser Empresas Socialmente Responsables.	Se espera que, con el ejemplo de cambio de la Electromecánica Mera, las empresas portovejenses se animen a tomar el hábito de ser Empresas Socialmente Responsables.	Con los resultados obtenidos y el cambio de las anteriores falencias de la Electromecánica Mera se da como ejemplo a las demás empresas del sector para que éstas tomen conciencia y formen hábitos de Responsabilidad Social Empresarial, no solo por generar utilidad, sino también por aumentar la calidad de vida del país.	Para el cumplimiento de este objetivo se observó a los colaboradores de la Electromecánica Mera

**Elaborado por:** Autores de la investigación

## 5.1. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación se puede concluir lo siguiente:

- Al analizar todos los aspectos que intervinieron en la investigación se puede expresar que los Talleres Electromecánicos tienen un déficit en lo que corresponde al conocimiento de la cultura administrativa y de Responsabilidad Social Empresarial que brindan a sus clientes, los profesionales y personas que se desarrollan en este campo, se enfocan de mayor manera en la parte eléctrica de los vehículos, lo cual no es negativo, pero sin embargo debe complementarse con técnicas de Responsabilidad Social Empresarial y de Gestión Administrativa, que busquen satisfacer las necesidades de los clientes en todos sus aspectos y en ambientes cómodos y agradables.
- Con la aplicación de las técnicas de investigación se pudo conocer la realidad que vive la Electromecánica Mera en el ámbito administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial, se visualizaron la falta de procesos y la falta de herramientas que permitan ofrecer a los clientes servicios de calidad como conjunto, según los resultados obtenidos en la encuesta, carecen de un organigrama funcional para la realización de sus actividades y en algunos casos existen inconformidad notoria en los clientes, debido esto también a la falta de aplicabilidad de herramientas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Una vez recopilada y analizada la información se pudo estructurar una propuesta que busque potencializar lo que ya está bien y mejorar todos los aspectos que causan inconformidad en los clientes que adquieran los servicios que la Electromecánica Mera ofrece, todo esto con el fin de hacer de este negocio un lugar confortable y de calidad tanto para los clientes, como para los colaboradores.

## 5.2.RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Las electromecánicas al ser como todo negocio debe fundamentar sus servicios en la calidad, y en la correcta atención a los clientes, es por eso que se recomienda que las personas que compongan este tipo de empresas actualicen sus conocimientos no solo en el aspecto de la mecánica eléctrica, sino también en lo que corresponde a la Gestión Administrativa, y en la utilización de herramientas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Se recomienda también a la Electromecánica Mera que integre a su modalidad de trabajo herramientas y técnicas de Responsabilidad Social Empresarial, estas les permitirán crecer como empresa y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a sus clientes.
- También es factible recomendar a las representantes de la Electromecánica Mera a socializar la propuesta con todos sus colaboradores, y poner en práctica cada uno de los procedimientos de Gestión Administrativa y de Responsabilidad Social Empresarial encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y captar clientes potenciales.



## CAPÍTULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1.TEMA DE LA PROPUESTA

Diseño de un plan de mejora de la Gestión Administrativa para aumentar la eficiencia de sus labores en la Electromecánica Mera.

#### 6.2.DATOS INFORMATIVOS

**Empresa:** Electromecánica “Mera”

**Propietario:** Sr. Manuel Mauricio Mera Muguerza

**Actividad:** Artesano en Mecánica Eléctrica

**Ubicación:** Av. del Ejército y Calle Las Palmas (una calle antes de la entrada a la ciudadela orquídeas)

#### 6.3.OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

##### 6.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de Gestión Administrativa para aumentar la Responsabilidad Social Empresarial en la Electromecánica “Mera”.

##### 6.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Plantear un protocolo de servicio basado en procesos de Gestión Administrativa, presentados mediante diagramas de flujos.
- Proponer formatos para medir la Responsabilidad Social Empresarial.
- Fortalecer la cultura de preservar el medio ambiente y el conocimiento de reciclaje en los colaboradores del taller Electromecánico “Mera”

#### 6.4.JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta se justifica desde los resultados obtenidos en el proceso de investigación, de la aplicación de instrumentos de investigación y la recolección de datos, donde se pudo conocer la situación en la que se encuentra la empresa con respecto su Gestión Administrativa y su

Responsabilidad Social Empresarial que brinda, así como también la percepción que tienen la comunidad respecto a estos servicios.

En base a los resultados obtenidos se pudo determinar que la comunidad se encuentra conforme con la Responsabilidad Social Empresarial de la Electromecánica Mera, ya que brinda servicios a menor costo por ser del sector además de brindar empleo a los jóvenes del mismo, aunque si carecen un poco de conocimiento formal de las herramientas de Gestión Administrativa, esto hace que se presenten problemas que deben ser solucionados.

Para esto la propuesta tiene como objetivo principal diseñar un plan administrativo para mejorar la Gestión Administrativa y, por consiguiente, aumentar la Responsabilidad Social Empresarial en la Electromecánica “Mera”.

## 6.5. PLAN DE ACCIÓN DE LA PROPUESTA

Cuadro No 2

<i>OBJETIVOS</i>	<i>METAS</i>	<i>ACTIVIDAD</i>
Plantear un protocolo de servicio basado en procesos de Gestión Administrativa, presentados mediante diagramas de flujos.	Conseguir que la empresa mejore su Gestión Administrativa y satisfaga las necesidades de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Examinar todos los procesos que maneja la empresa.</li> <li>○ Diseñar un diagrama de flujo por cada proceso que sirva como guía para la ejecución de los mismos.</li> </ul>
Proponer formatos para medir la Responsabilidad Social Empresarial.	Conocer periódicamente si se está cumpliendo con la Responsabilidad Social Empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconocer las actividades que realiza la Electromecánica Mera en la comunidad</li> <li>○ Realizar un listado de las actividades en formato de hoja de verificación para el personal de la Electromecánica Mera.</li> <li>○ Llevar a cabo un formato de verificación para conocer de manera periódica el nivel de Responsabilidad Social Empresarial de la Electromecánica Mera.</li> </ul>
Fortalecer la Gestión Administrativa y fomentar la cultura de Responsabilidad Social Empresarial del taller Electromecánico “Mera”.	Lograr que los colaboradores tengan un conocimiento formado sobre la Gestión Administrativa y que las demás empresas del sector tomen el hábito de ser Empresas Socialmente Responsables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Efectuar una charla introductoria a los nuevos procesos de recolección de desechos</li> <li>○ Desarrollar un folleto que les brinde la información necesaria para el conocimiento y manejo de las nuevas herramientas de recolección de basura y recursos que se puedan reciclar.</li> </ul>

## **6.6.DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta está dirigida a fortalecer la Gestión Administrativa y su Responsabilidad Social Empresarial en la Electromecánica Mera, fortalecimiento que se logrará a través del diseño de un plan de mejora de la Gestión Administrativa que involucra al personal que labora en el lugar, así como también a los procesos que se realizan.

Para llevar a cabo esta propuesta se realizarán las actividades que se presentan a continuación.

## **6.7.DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA SER UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE**

Una vez diagnosticados los problemas que afectan a la Gestión Administrativa de la Electromecánica Mera, se presentan a continuación las siguientes soluciones utilizando herramientas de Responsabilidad Social Empresarial:

### **6.7.1. DISEÑO DE PROTOCOLO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA BASADO EN NUEVOS PROCESOS**

Para el diseño de un protocolo de Gestión Administrativa se utilizarán diagramas de flujos, los cuales son una herramienta que se puede utilizar en la Responsabilidad Social Empresarial que ayuda a las empresas conocer de manera clara y simplificada los procesos que realizan.

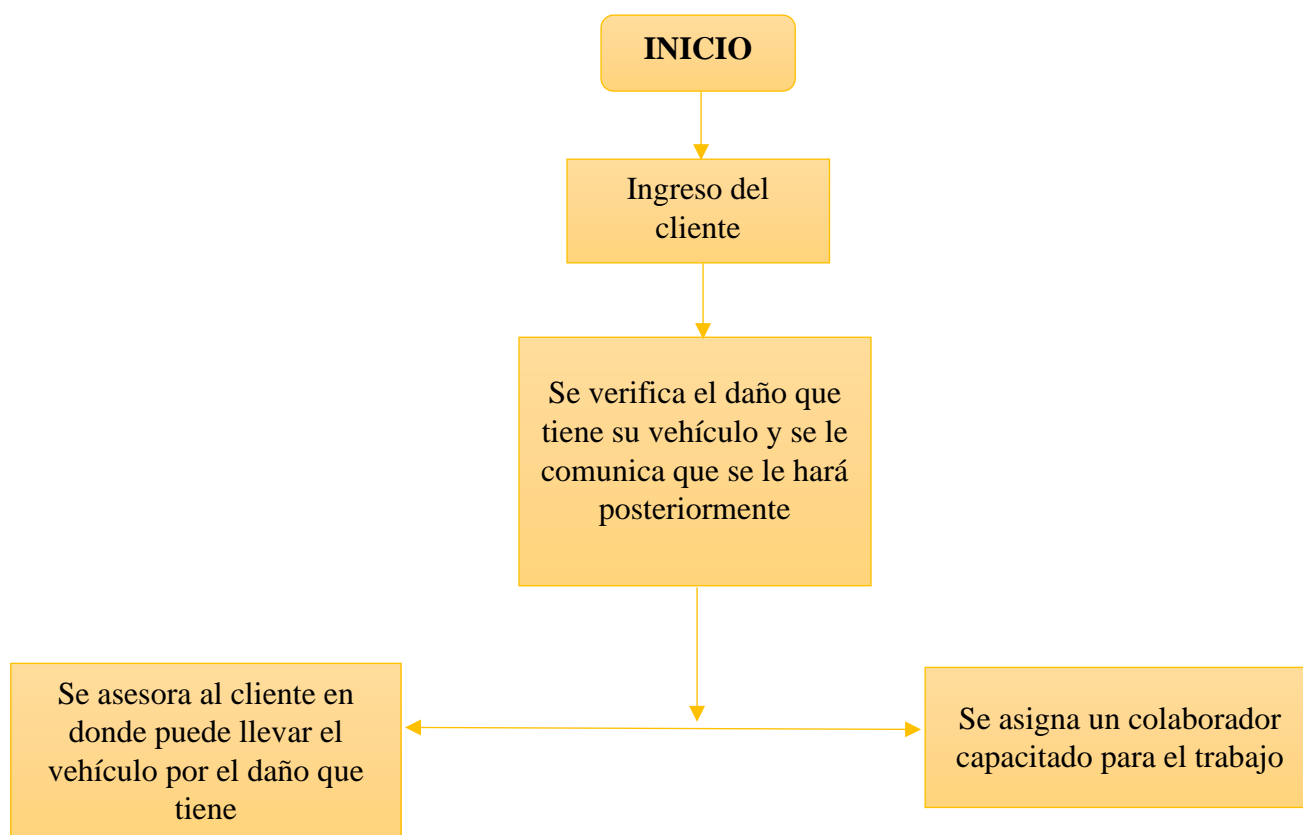
Para esta propuesta se diseñarán 3 diagramas de flujo, mismos que corresponderán a las 3 actividades principales que otorga el taller, estos son:

- **Actividad de Gestión Administrativa:** Este proceso se lo realiza desde que el cliente ingresa al local, se verifica el daño que tiene su vehículo y se le comunica que se le hará posteriormente, además de comunicarle un estimado del dinero que gastará al arreglar el vehículo y el tiempo que le tomará en el taller, ya sea por la dificultad del trabajo o trabajos pendientes que se tenga en el taller. Luego que el cliente acepte se selecciona un colaborador capacitado para el trabajo.

- **Actividad de control del personal:** Este paso se realiza después de seleccionar que colaborador está capacitado para el trabajo, además de periódicamente ser supervisado por el jefe de taller para que se cumpla con la calidad del servicio. Al finalizar el trabajo se inspecciona que todo esté en su lugar y se revisa la carga del vehículo, luces y demás componentes que se requiera para que el trabajo este culminado con en su totalidad.
- **Actividad de reutilización de piezas:** se realiza esta actividad ya que existen partes de repuestos que se pueden reutilizar, ya sea porque su vida útil es más prolongada o porque se la puede reparar, aunque el cliente ya la haya querido cambiar y las deja en el taller, se las ubica a nuevos clientes indicándoles que no son nuevas y se las vende a menor costo, ayudando así a personas que no tienen los recursos para algo nuevo y a su vez obteniendo ingresos para el taller.

A continuación, se detallan los procesos diseñados para mejorar y agilizar las diferentes actividades que realiza en el Taller Electromecánico Mera.

## Actividad de Gestión Administrativa



**Fuente:** Electromecánica “Mera”

**Elaborado por:** Autores de la investigación.

## ANÁLISIS

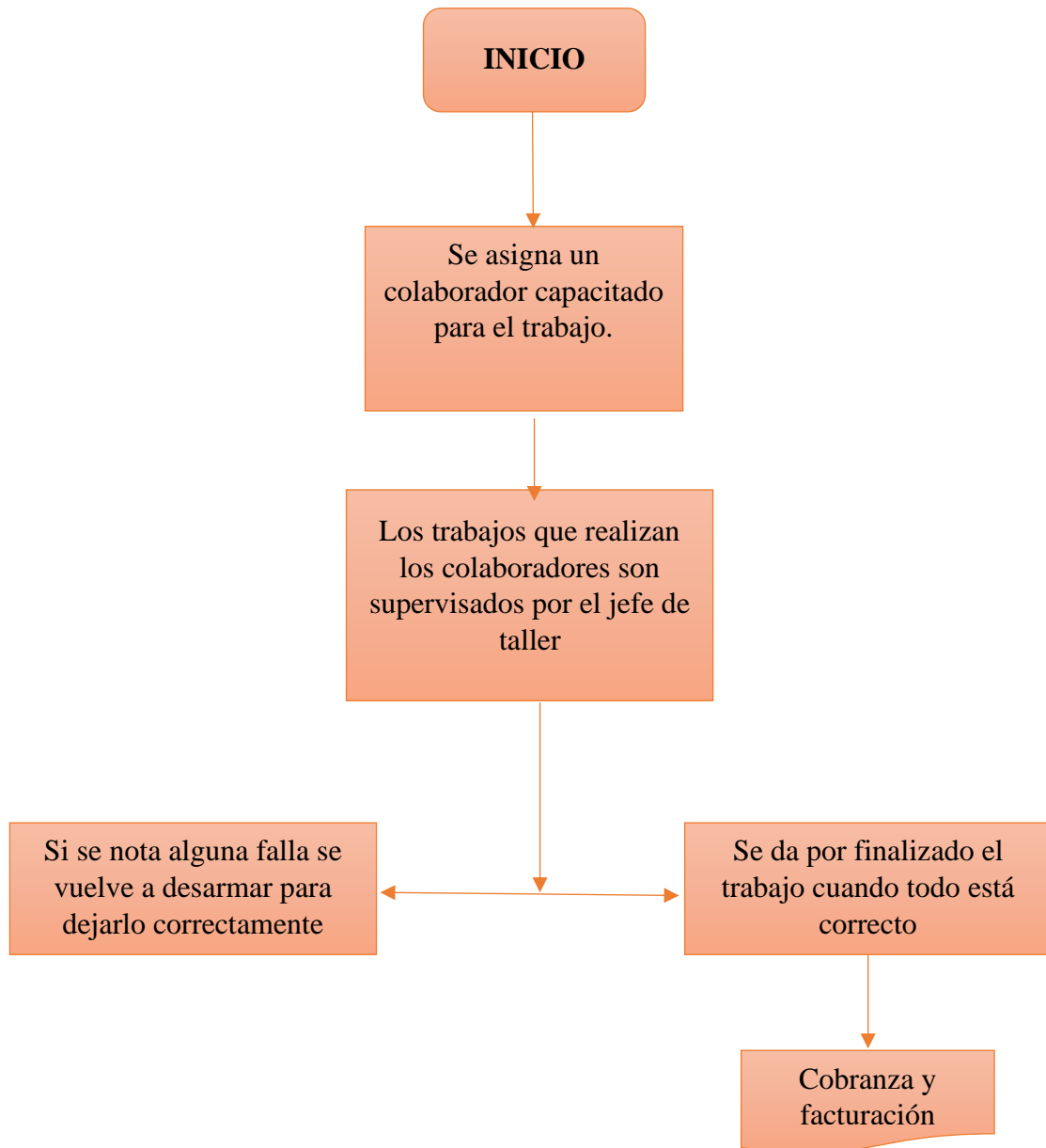
El proceso de Gestión Administrativa comienza con la llegada del cliente saludando o los colaboradores y el maestro hacia él, luego el cliente procede a decir que daños o fallas presenta el vehículo que llevo al taller, además de cuanto gastaría y el tiempo que se tomarían en repararlo

Posteriormente al ingreso del cliente se verifica que el daño sea eléctrico, ya que hemos podido notar que llegan clientes con daños que no se los puede realizar en el taller, pero llegan por una asesoría o recomendación hacia otro taller

Después de realizar la inspección visual del daño y determinar que el cliente posee en su vehículo un daño eléctrico, se selecciona a un colaborador capacitado para esta tarea, el cual será periódicamente inspeccionado por el jefe de taller para que se cumplan los tiempos y calidad del trabajo.

Cabe recalcar que todo trabajador que va a realizar un nuevo trabajo se debe obligatoriamente lavar las manos antes de ingresar al vehículo que va a reparar, para así evitar ensuciar el vehículo del cliente, además se pide el uso de mascarilla por medio del trabajador y el cliente por la pandemia del COVID 19.

## Actividad de control del personal



**Fuente:** Electromecánica “Mera”

**Elaborado por:** Autores de la investigación.



## ANÁLISIS

Este proceso comienza después de seleccionar al colaborador indicado para reparar el daño del vehículo del cliente.

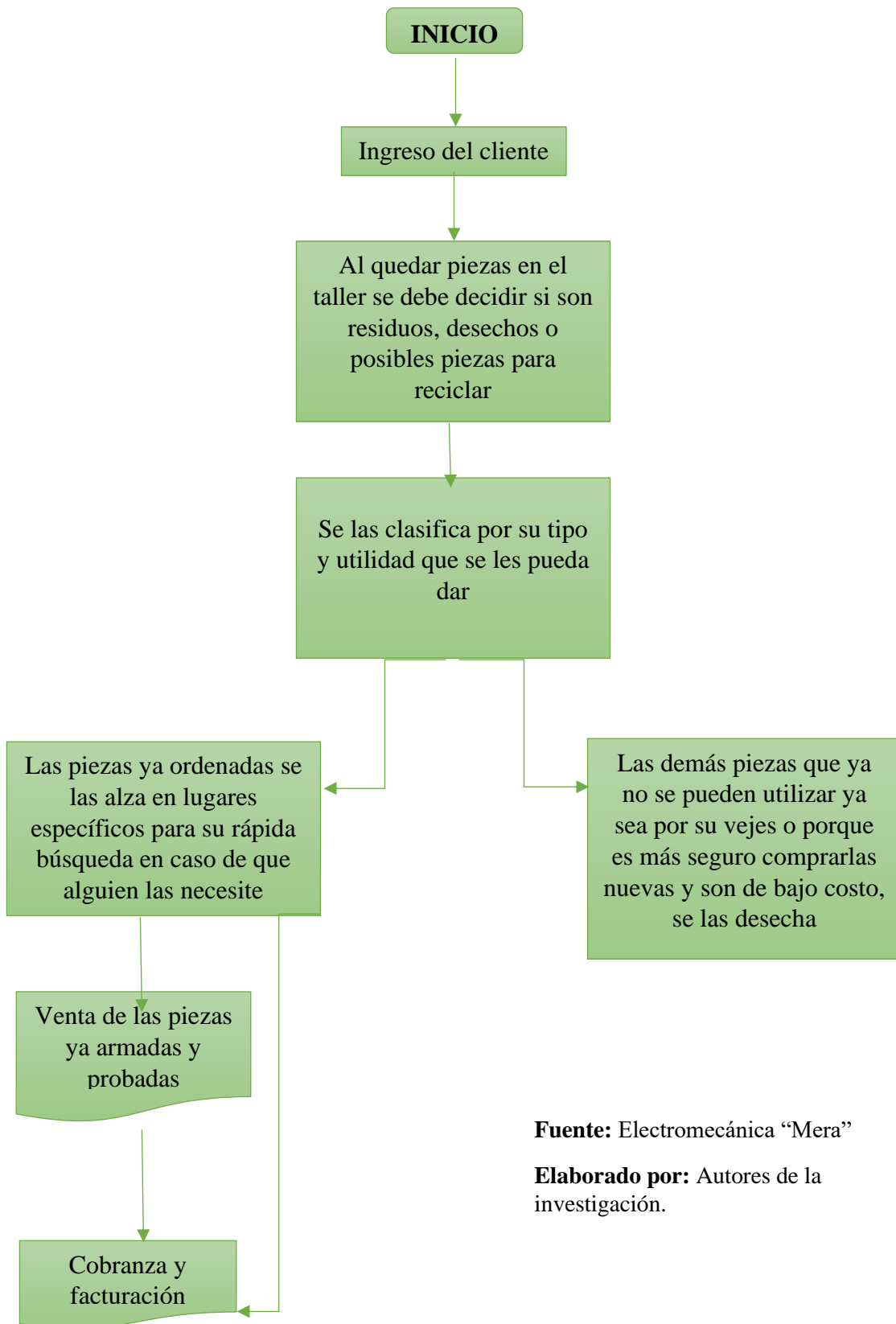
El colaborador comienza la reparación, a su vez que el jefe de taller lo supervisa periódicamente para que todo esté en orden.

Se encuentra el daño y se retira la pieza para repararla o cambiarla. En caso de que sea una reparación se la lleva a la meza de trabajo para desarmarla completamente, ser lavada y chequearla para ver que componentes se pueden reutilizar y cuáles deben ser sustituidos.

Luego que se la ha reparado, se la verifica en la “mesa de pruebas” en donde nos darán los parámetros que deben tener esa pieza para que todo esté en orden y se lo pueda ensamblar en el vehículo

Ya que todo está correctamente medido se procede a ensamblar todas las partes para realizar la última prueba dentro del vehículo para ver que tal esta su rendimiento y para que el jefe de taller verifique que todo está en orden y el cliente se puede ir con un trabajo de calidad.

## Actividad de reutilización de piezas



**Fuente:** Electromecánica “Mera”

**Elaborado por:** Autores de la investigación.

## ANÁLISIS

El proceso de reutilización de piezas comienza cuando el cliente decide que la pieza cambiada ya no le sirve a él y la deja en el taller para reciclar o desechar

El primer paso es clasificar si serán residuos, desechos o piezas reutilizables, luego de esto se ordenan en sus respectivos lugares, ya sea para desecharlos en perchas que serán de mucha ayuda para encontrar con más facilidad las piezas que se necesitaran para armar nuevos productos, como una coronilla puede servir para un alternador que solo esa pieza está dañada pero aún le funciona el relay de carga, maza, carbones, rodamientos y placa de diodos.

Además, existen piezas que no las venden en caso de que se dale se debe comprar el completo el repuesto, este es el caso de los ventiladores del radiador, en donde el chaleco o hélices no se vende por separado y esto se puede vender solo por \$10 dólares y quedar completamente funcional de una pieza reutilizada y no comprar un ventilador completo que rondaría los \$50 dólares como mínimo porque existen hasta de \$150 dólares.

Así gana el cliente teniendo una satisfacción y empatía a la ayuda que se le brinda y a su vez la empresa crea un prestigio de reparación y ayuda y no solo de cambiar piezas.

### **6.7.2. DISEÑO DE HOJAS DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA LOS COLABORADORES**

Otra de las herramientas que serán aplicada en esta propuesta, son las hojas de verificación, estas brindaran a la empresa beneficios tales como, rapidez en la recolección de datos para detectar los errores que se presentan en la ejecución de sus actividades con respecto a el entorno en el que se trabaja.

Estas hojas de verificación también servirán para que la empresa realice una correcta toma de decisiones gracias a la simplificación de la información.

#### **Formato de hoja de verificación de clientes internos.**

Esta hoja de verificación estará dirigida a los colaboradores del taller y será utilizada con el fin de conocer si se cumplen o no los parámetros para ofrecer servicios de calidad acorde a la Gestión Administrativa y su Responsabilidad Social de la empresa.



## TALLER DE ELECTROMECAÁNICA "MERA"

**Formato de control sobre la Gestión Administrativa y  
la Responsabilidad Social Empresarial**

**Dirigido a sus colaboradores**

Cargo:	Día:	Mes:	Año:
Nombres:			
N°	Factor a evaluar	Si	No
1	Cumple con las actividades que le designa el jefe de taller		
2	Conoce usted el manejo de las herramientas de trabajo		
3	Gestiona adecuadamente los tiempos de trabajo		
4	Cuando no conoce algo se acerca a su jefe a consultar		
5	Usted responde con rapidez a todas las interrogantes de sus clientes		
6	Cumple con el horario de trabajo		
7	Existe una armonía en el área de trabajo		
8	Mantiene limpio y en orden su ambiente de trabajo		
9	El colaborador sabe diferenciar entre desechos y residuos		
10	Conoce usted el manejo de las herramientas de Responsabilidad Social Empresarial.		
11	Recolecta los desechos ocasionados al finalizar cada trabajo		
12	Al finalizar la jornada usted realiza la limpieza de todo el taller		
13	Viste usted de manera adecuada para realizar sus actividades laborales como se lo pide su jefe		
14	Tiene la capacidad de mantener la calma y transmitirla a sus clientes y compañeros		
15	Ofrece alternativas innovadoras para solucionar problemas		

**Sugerencias:**

### **Formato de hoja de verificación de clientes externos.**

Este formato de hoja de verificación estará dirigido a los clientes externos, será breve y específica, debido a que será depositada en un buzón de sugerencias que permitirá medir la satisfacción que tienen los clientes respecto a lo que pueden apreciar sobre la Responsabilidad Social Empresarial que ofrece el Taller.



## TALLER DE ELECTROMECAÁNICA "MERA"

**Formato de control sobre la Gestión Administrativa  
y la Responsabilidad Social Empresarial**

**Dirigido a sus clientes**

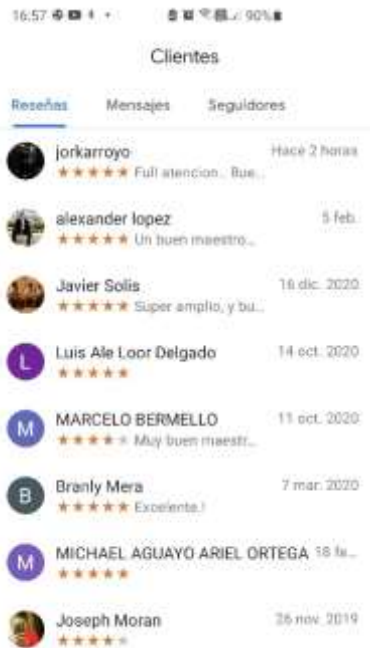
N°	Factor a evaluar	Si	No
1	Hay orden en el taller		
2	El colaborador utilizo palabras claras para darle la información solicitada		
3	Fue largo el tiempo en ser atendido		
4	Fue tardado el tiempo en el que se reparó su vehículo		
5	El puesto de trabajo estaba ordenado y limpio		
6	El colaborador demostró que conocía sobre el daño del vehículo		
7	Existen recipientes en donde se puede botar la basura		
8	El colaborador fue supervisado por el jefe de taller		
9	Hay comunicación entre los colaboradores y el jefe de taller		
10	Hay compañerismo entre los colaboradores		
11	El jefe de taller supervisa todas las actividades que realizan los colaboradores		

**Sugerencias:**

**Elaborado por:** Autores de la investigación

## Implementación de buzón de sugerencias

Modelo de buzón de sugerencia que será implementado para depositar las hojas de verificación antes mencionada, cabe recalcar que con las nuevas tecnologías se pueden obtener reseñas digitales, las cuales se pueden ver al ingresar el nombre del taller mera en el buscador de Google.com, ya que la empresa la ha ingresado en línea para darse a conocer.



**Fuente** Pagina Web reseñas  
(Google My Business Taller  
Electromecánico MERA)

**Fuente** Pagina Web (publi  
acrílicos Cali)

ARTICULO	DESCRIPCIÓN	PRECIO
Buzón de sugerencias	Tipo acrílico	\$20.00

**Fuente:** Pagina Web (mercado libre).

**Elaborado por:** Autores de la investigación.



**Formato de hoja de verificación en base a encuesta periódica de la Responsabilidad Social Empresarial que percibe el cliente de la Electromecánica “Mera”**

Este formato de hoja verificación estará dirigido también a los clientes externos de la empresa, será realizada de forma periódica específicamente de manera semestral, la misma que será extensa y evaluará factores como la infraestructura, el talento humano y la Gestión Administrativa.

Todo con el fin de conocer más a fondo la Gestión Administrativa y la Responsabilidad Social Empresarial que brinda el taller de electromecánica “Mera”, y de esta manera en base al análisis de la información adquirida tomar decisiones para contribuir con la mejora y el crecimiento del taller.



## TALLER DE ELECTROMECAÁNICA "MERA"

### Formato de control sobre la Gestión Administrativa y la Responsabilidad Social Empresarial

**Objetivo:** Conocer cómo se lleva a cabo La Gestión Administrativa y la Responsabilidad Social que tiene el taller de electromecánica "Mera" desde la vista de los clientes

**Unidad de análisis:** Taller de electromecánica Mera

**Instrucciones:** Por favor indique el nivel de satisfacción en el que se encuentra respecto a los servicios basados en la Gestión Administrativa y la Responsabilidad Social Empresarial que brinda el taller de electromecánica "Mera"

<i>Respecto al establecimiento</i>	<i>regular</i>	<i>bueno</i>	<i>muy bueno</i>	<i>excelente</i>
¿La distribución de secciones permite a los clientes encontrar el área de interés?				
El diseño del establecimiento permite a los clientes desplazarse fácilmente				
Se puede ver con claridad cuando se trabaja en sus vehículos				
El establecimiento cuenta con una limpieza				
Cuenta el taller con un ambiente acogedor				

<i>Respecto a la Gestión Administrativa</i>	<i>regular</i>	<i>bueno</i>	<i>muy bueno</i>	<i>excelente</i>
Se cumple con un orden a la hora de designar tareas				
¿Cómo se manejan los tiempos de espera?				
¿Cómo califica usted la designación del personal?				
¿Como es el orden de entrada y salida de vehículos?				
La orientación del servicio por parte de los colaboradores				
El control hacia los colaboradores de parte del jefe de taller				

<i>Respecto al personas</i>	<i>regular</i>	<i>bueno</i>	<i>muy bueno</i>	<i>excelente</i>
El personal presenta una apariencia agradable (limpieza y vestimenta)				
¿Los empleados muestran respeto a el jefe de taller?				
El personal es amable con los clientes				
¿Los colaboradores mantiene un respeto entre ellos?				
¿Se siente confianza por parte de los colaboradores al orientar a los clientes sobre los trabajos que se realizan?				

**Elaborado por:** Autores de la investigación

### **6.7.3. CAPACITACIÓN INTRODUCTORIA A LOS CAMBIOS**

Para este punto de la propuesta se realizará una charla introductoria donde se darán a conocer los nuevos procesos de Gestión Administrativa, así como también será explicado el funcionamiento de las herramientas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas.

Serán impartidos de manera breve los conocimientos que ayuden a la Electromecánica Mera a tener una mejor Gestión Administrativa. Los temas impartidos en esta charla introductoria estarán basados en la información obtenida en este estudio y las bases teóricas que se encuentran dentro de este documento.

**Cuadro N° 3**

<b>PLAN DE CHARLA INTRODUCTORIA AL PERSONAL</b>						
<b>Tema 1: Gestión Administrativa</b>			<b>DURACIÓN: 60 minutos</b>			
<b>Subtemas</b>	<b>RECURSOS</b>			<b>ENCARGADO DE CHARLA</b>	<b>LUGAR DE CHARLA</b>	<b>HORARIO</b>
	<b>MATERIALES</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TEGNOLOGICOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades de la Gestión Administrativa</li> <li>• Herramientas de la Gestión Administrativa</li> <li>• Importancia y beneficios.</li> <li>• La Gestión Administrativa orientada a la Responsabilidad Social Empresarial.</li> </ul>	Tríptico de información obtenida del estudio de variables	Colaboradores de la Electromecánica Mera y exponentes	Computador Internet. y Aplicaciones Web	Autores de la tesis	Electromecánica Mera	De 9:00 am A 10:00 am
<b>Tema 2: Responsabilidad Social Empresarial</b>			<b>DURACIÓN: 60 minutos</b>			
<b>Subtemas</b>	<b>RECURSOS</b>			<b>ENCARGADO DE CHARLA</b>	<b>LUGAR DE CHARLA</b>	<b>HORARIO</b>
	<b>MATERIALES</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>TEGNOLOGICOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>• Objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>• Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial.</li> </ul>	Tríptico de información obtenida del estudio de variables	Colaboradores de la Electromecánica Mera y exponentes	Computador Internet. y Aplicaciones Web	Autores de la tesis	Electromecánica Mera	De 10:00 am A 11:00 am

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de Responsabilidad Social Empresarial en Talleres Electromecánicos.</li> </ul>						
<b>Tema 3:</b> Introducción a los nuevos procesos			<b>DURACIÓN:</b> 30 minutos			
Subtemas	RECURSOS			ENCARGADO DE CHARLA	LUGAR DE CHARLA	HORARIO
	MATERIALES	HUMANOS	TEGNOLOGICOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición de los nuevos procesos y su debido protocolo. Procesos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gestión Administrativa</b></li> <li>➤ Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>➤ Explicación del funcionamiento de las hojas de verificación, las cuales medirán la Gestión Administrativa de la Electromecánica Mera y su Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>➤ La mejora en la calidad de los servicios y atención de clientes gracias a una buena Gestión Administrativa</li> </ul> </li> </ul>	Tríptico de información obtenida del estudio de variables	Colaboradores de la Electromecánica Mera y exponentes	Computador Internet. y Aplicaciones Web	Autores de la tesis	Electromecánica Mera	De 11:00 am A 11:30 am
<b>TOTAL DE DURACIÓN DE LA CHARLA:</b>						150 minutos

**Elaborado por:** Autores de la investigación

#### **6.7.4. BENEFICIARIOS**

La propuesta tendrá beneficiarios directos e indirectos, a continuación, se explica:

Los beneficiarios directos serán los propietarios y colaboradores de la Electromecánica Mera, quienes con el desarrollo de esta propuesta ampliarán sus conocimientos respecto a la correcta Gestión Administrativa, así como también aprenderán a manejar algunas de las herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial que les permitirán brindar un mejor servicio y así satisfacer a sus clientes.

Otro de los beneficios que otorgará esta propuesta a los colaboradores de la Electromecánica Mera, será la implementación de procesos debidamente elaborados y establecidos basados en la correcta Gestión Administrativa.

Los beneficiarios indirectos de esta propuesta serán los clientes de la Electromecánica Mera, debido a que, con la implementación de las herramientas de la Responsabilidad Social Empresarial y los nuevos procesos de Gestión Administrativa, gozarán de un servicio mucho más personalizado y acorde al cumplimiento efectivo de sus necesidades.

#### **6.7.5. RECURSOS**

- Propietario y colaboradores de la Electromecánica Mera
- Autores de la propuesta
- Tutor de tesis
- Encuestas
- Entrevistas
- Programas informáticos
- Computador
- Internet
- Impresora
- Hojas

## PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACION

Cuadro N°4

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	SUBTOTAL
Internet	-	\$ 89,99
Impresiones	10	\$ 1,00
Hojas de cuadro	50	\$ 0,80
Transporte	-	\$ 6,00
Sobres manilas	5	\$ 2,00
	TOTAL	<b>\$99,79</b>

**Elaborado por:** Autores de la investigación

## CRONOGRAMA VALORADO

Cuadro No 5

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO EN MESES</b>																				<b>RECURSOS</b>			<b>COSTO TOTAL (\$)</b>																
	<b>NOV 2020</b>				<b>DIC 2020</b>				<b>ENE 2021</b>				<b>FEB 2021</b>				<b>MAR 2021</b>								<b>ABR 2021</b>				<b>MAY 2021</b>				<b>JUN 2021</b>							
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS															
	1	2	3	4	1	1	1	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	<b>HUMANOS</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>OTROS</b>
Procesos de elaboración y aprobación de tema y anteproyecto de trabajo de titulación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																									Autores de trabajo de titulación / tutor/ comisión de titulación	Documentos vía internet	Internet	\$ 40,00
Complementación de planteamiento del problema											■																										Autores de trabajo de titulación	Documentos vía internet	Internet	\$ 10,00
Investigación y conceptualización de variables de la investigación												■																									Autores de trabajo de titulación	Documentos vía internet	Internet	\$ 10,00
Diseño de la metodología de la investigación															■																						Autores de trabajo de titulación	Documentos vía internet	Internet	\$ 10,00
Recolección de Datos																■																					Autores de trabajo de titulación	Documentos vía internet	Internet	\$ 10,00
Análisis e interpretación de los resultados																				■																	Autores de trabajo de titulación	Documentos vía internet	Internet	\$ 5,00
Diseño de la propuesta																■	■																				Autores de trabajo de titulación	Documentos vía internet	Internet	\$ 15,00
Revisión del trabajo de titulación por parte del tutor																				■																	Autores de trabajo de titulación/ tutor	Documentos vía internet	Internet	-
Conclusiones y recomendaciones																				■																	Autores de trabajo de titulación	Documentos vía internet	Internet	-
Revisión del trabajo de titulación por parte del revisor																				■																	Autores de trabajo de titulación/ revisor	Documentos vía internet	Internet	-



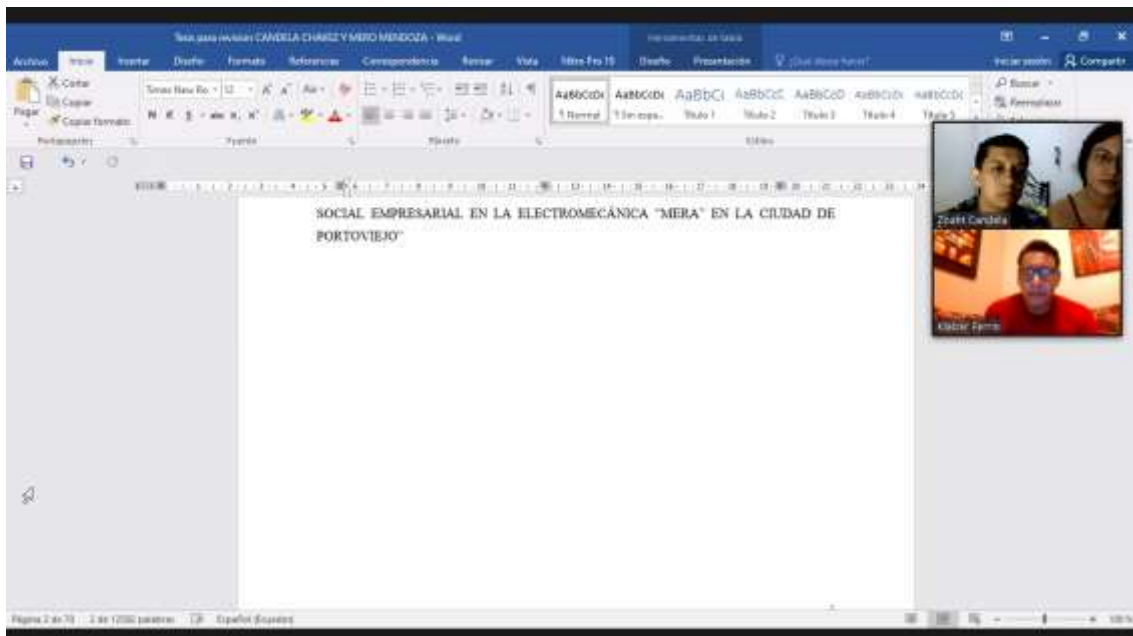
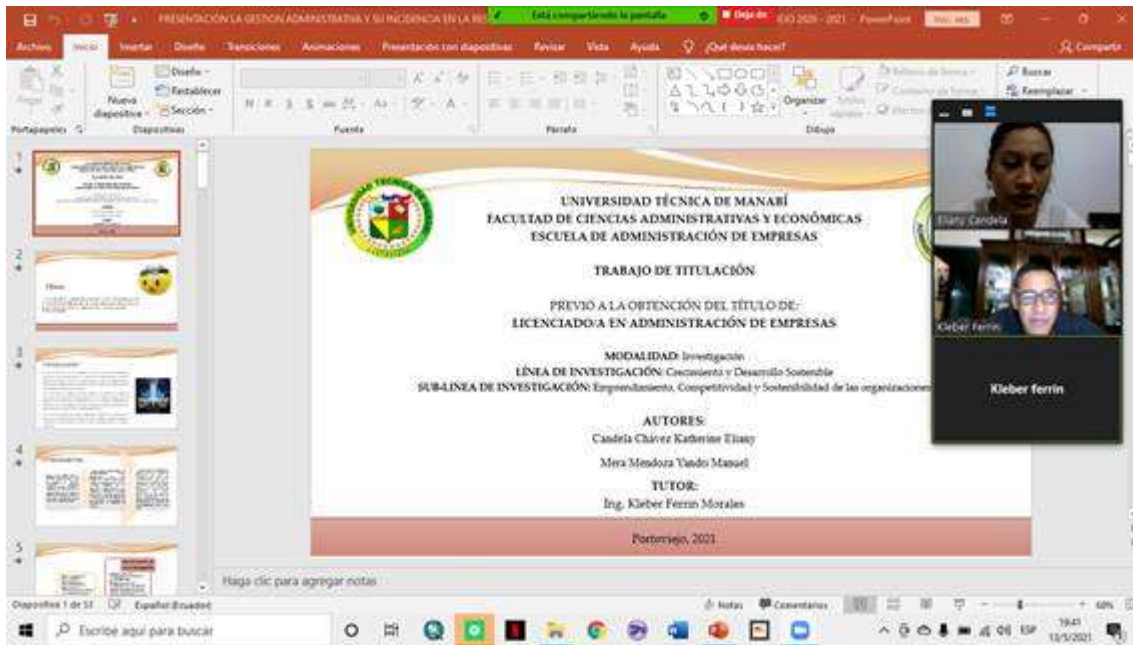


## BIBLIOGRAFIA

- Amador, J. (2003). *Proceso Administrativo*. Obtenido de <http://www.elprisma.com>
- Aupperle, K., Carroll, A., & Hatfield, J. (1985). *An empirical examination of the relationship between corporate social responsibility and profitability*. *Academy of Management Journal*.
- Barroso, F. (2008). *La responsabilidad social empresarial Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. *Contaduría y Administración*(226), , 73-91.
- Becker, G. S. (1983). *El capital humano: Un analisis teorico y empirico referido fundamentalmente a la educacion*. Madrid, Alianza.
- Bowen, C. , & Vaca, T. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream>.
- Bowen, H. (2013). *The Social Responsibilities of the Businessman*. University of Iowa Press.
- Cálderón, G , Álvarez, C, & Naranjo, J. (2010). *Estrategia competitiva y desempeño organizacional en empresas industriales colombianas*. *Innovar*, 20(38), 13- 26. .
- CANSINO, J., & Morales, M. . (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago: departamento Control de gestión y Sistemas de información de la Facultad de Economía y negocios de la universidad de Chile. Obtenido de <file:///C:/Documents%20and%20Settings>
- Carroll, A. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral mangement of Organizational Stakeholders*. *Business Horizons*, 2-11.
- Castillo Martín , P. (2011). *POLÍTICA ECONÓMICA: CRECIMIENTO ECONÓMICO*., *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*. Volumen III.
- Chiavenato. (2006). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGrawhill. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Chumaceiro, A, Hernández, J, Yori, L, & Ziritt, G. (2013). *Responsabilidad socialempresarial y políticas públicas*. *Ciencias Sociales*, XIX(2),, 309- 321.
- Fayol, H. (1975). Obtenido de <https://es.slideshare.net/rbutaric/modelos-administrativos-postmodernos>
- Freire, A. (2004).
- Friedman, M. (13 de Septiembre de 1970). *The social responsibility of business is to increase its profits*. *The New York Times Magazine*, pág. 6.
- G., T. (1986). *Principios de administración*. México: Continental.
- Génesis Pinargote, S. V. (2020). *Impacto de las certificaciones sociales y ambientales sobre la responsabilidad social y empresarial de la empresa atunera Manabita Marbellize S. A*. *Eca Sinergia*.
- GestioPatino. (s.f.). Obtenido de *Importancia de la gestion administrativa*: <https://sites.google.com/site/gestionpatino/home/la-importancia-de-la-gestion-administrativa>.
- Loza, S. C. (2011). *Incidencia de la Gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. *Incidencia de la Gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Ibarra, Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología .

- Merli, G. (1997). *La Gestión Eficaz*. Madrid, España: Ediciones Días de Santos, S.A.
- McGuire, J., Sundgren, A., & Schneeweis, T. (1988). *Corporate Social Responsibility and Firm Performance*. JSTOR, 20.
- O'Callang, S. (2014). La responsabilidad corporativa llama a la puerta. *Gestión*, 20-28.
- REYES, E. (2013). *La responsabilidad social empresarial y la justicia restaurativa como factores clave del Proyecto Alcatraz de la Fundación Santa Teresa*. pág. 25.
- Trejo, R. d. (14 de Septiembre de 2008). *Responsabilidad Social*.  
<http://reginadetrejo.com/2008/09/responsabilidad-social.html#:~:text=Para%20la%20Fundaci%C3%B3n%20Empresarial%20para,los%20tama%C3%B1os%20de%20las%20empresas>.
- Terry, G. (1986). *Principios de administración*. México: Continental.
- Velasco Sánchez, J., & Campins Masrier, J. (2005). *Introducción a la gestión administrativa*. Caldas 978-84-368: Ediciones Pirámide.
- <http://www.omnimediastudio.com/demo/itesm/CGR/pdfs/gestion-administrativa.pdf>

# ANEXOS



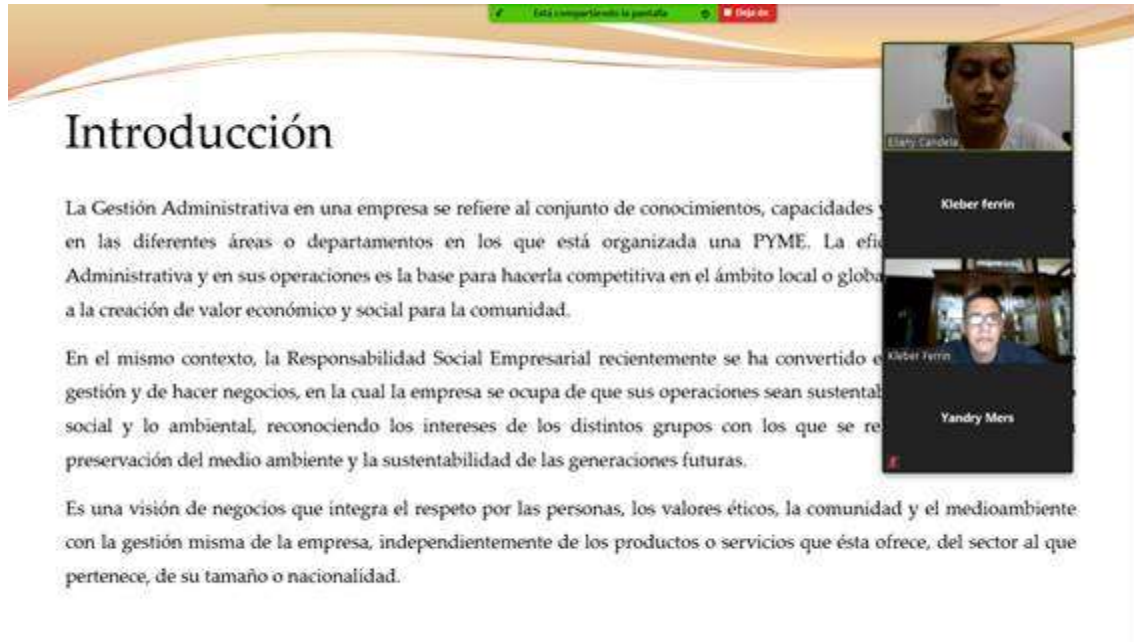
Esta compartiendo la pantalla Dejar de

## Introducción

La Gestión Administrativa en una empresa se refiere al conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades que se aplican en las diferentes áreas o departamentos en los que está organizada una PYME. La eficiencia en la gestión Administrativa y en sus operaciones es la base para hacerla competitiva en el ámbito local o global, así como para la creación de valor económico y social para la comunidad.

En el mismo contexto, la Responsabilidad Social Empresarial recientemente se ha convertido en un eje de la gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables desde el punto de vista social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona, así como la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.



The image shows a Zoom meeting interface. On the left, a slide titled 'Introducción' contains text about business management and social responsibility. On the right, a vertical stack of video thumbnails shows participants: Eliany Candela, Kleber ferrin, Kleber ferrin, and Yandry Mers. At the top of the Zoom window, there are status indicators: 'Esta compartiendo la pantalla' and 'Dejar de'.



The image shows a Zoom meeting interface. In the top left, a video thumbnail for 'Eliany Candela' is visible. In the top right, a video thumbnail for 'Yandry Mers' is shown with a red 'Finalizar' button next to it. The Zoom logo and a dropdown arrow are in the top center. At the bottom, a control bar includes icons for 'Conectar audio' (with 'Kleio Ferrin' name), 'Iniciar video', 'Compartir', 'Participantes', and 'Más'.

