



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN “ASOSERVICE” CANTÓN
SANTA ELENA, AÑO 2023.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

KARLA BELEN REYES REZABALA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la asociación de servicios de alimentación “ASOSERVICE” cantón santa elena, año 2023**“, elaborado por el **Sr. Karla Belen Reyes Rezabala**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Hermelinda Cochea Tómalá; Mgs

Profesora tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la asociación de servicios de alimentación “ASOSERVICE” cantón santa elena, año 2023.**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Karla Belen Reyes Rezabala** con cédula de identidad número **2450513433** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente;



.....
Reyes Rezabala Karla Belen
C.C. No: 245051343-3

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por brindarme salud, sabiduría y fortaleza para cumplir con cada logro, una de ellas la culminación de mi trabajo de titulación.

A mis padres, por ser mi apoyo incondicional en todo mi proceso de la vida universitaria y motivarme siempre para no rendirme y seguir superándome día tras día.

Agradezco de todo corazón a mis amigos que formé Tonny; Carla; Josué y Alex en esta linda etapa que es en la universidad, y de cualquier otra forma me ayudaron en cualquier tarea

Reyes Rezabala Karla Belen

Dedicatoria

Dedico este logro a Dios, sin él y a mi esfuerzo esto no se hubiera llevado a cabo, por sus bendiciones, fortalezas y guiarme por el camino del bien

A mis padres que fueron mi gran motivación, en especial a mi madre por sus alientos para no rendirme nunca

También quiero dedicar este logro a mi abuelita que de seguro desde donde quiera que este se alegra por mí, hubiera querido que este en el día de mi graduación, pero Dios la quería para él.

Reyes Rezabala Karla Belen

Tribunal de Sustentación

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Director de la Carrera

Administración de empresas

Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

Profesora Guía de la UIC

Ing. Hermelinda Cochea Tómalá; Mgs.

Profesora tutora

Ing. José Palacios Meléndez

Profesor Especialista

Lic. Julissa González González

Secretaria de la Carrera

Administración de Empresas

ÍNDICE

Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción	14
Capítulo I.....	20
Marco referencial.....	20
Revisión de la literatura	20
Desarrollo de teorías y conceptos	23
Fundamentos legales	32
Constitución de la república del Ecuador 2008	32
El plan de creación de oportunidades	32
Código de comercio	33
Ley orgánica de incentivos para asociaciones públicos-privadas	33
Capitulo II.....	34
Metodología	34
Diseño de la investigación	34
Métodos de la investigación.....	35
Población y muestra	35
Población.....	35
Muestra	36
Diseño de recolección de datos.....	36
Entrevista	36
Encuestas.....	36
Capitulo III.....	37
Resultados de discusión	37
Resultados y discusión.....	37
Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista realizada a los representantes de la asociación “ASOSERVICE”.....	37
Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizada a los empleados de la asociación “ASOSERVICE”.....	42

Resultados	59
Discusión.....	60
Propuesta	61
Introducción	61
Justificación	62
Objetivo de la propuesta	63
Plan estratégico de la asociación “ASOSERVICE”	63
Análisis situacional (FODA).....	63
Análisis externo	63
Análisis interno	65
Direccionamiento estratégico	67
Misión	67
Visión	67
Valores empresariales.....	67
Estructura organizacional.....	68
Plan Operativo Anual (POA) 2024	72
Objetivo:	72
Meta:	72
Estrategias:.....	72
Políticas:.....	73
Táctica:.....	73
Responsables:.....	73
Tiempo:	73
Recursos y talento:	73
Resultados Esperados:	73
Indicadores:.....	73
Plan Operativo Anual (POA) 2024	74
Objetivo:	74
Meta:	74
Estrategias:.....	74
Políticas:.....	74

Táctica:.....	74
Responsables:.....	74
Tiempo:	74
Recursos y talento	74
Resultados esperados:	74
Indicadores:.....	75
Plan Operativo Anual (POA) 2024	75
Objetivo:	75
Metas:.....	75
Estrategias:.....	75
Políticas.....	75
Táctica:.....	76
Responsables:.....	76
Tiempo:	76
Recursos y talento	76
Resultados esperados:	76
Indicadores:.....	76
Conclusiones y recomendaciones.....	77
Conclusiones	77
Recomendaciones.....	78
Referencias	79
APÉNDICE.....	83
Matriz de consistencia	1
Validación de encuestas	2
Validación de entrevista	2
Firma de carta Aval	3
Revisión de proyecto de titulación	3
Formato de entrevista	1
Formato de encuestas	3
VALIDACION CUESTIONARIO	6
Ficha del informe de opinión de la directiva y empleados	6

Carta Aval	12
Cronograma ADE-UIC 2024-	1
Tabla 1 Género	42
Tabla 2 Edad	43
Tabla 3 Comunicación Interna	44
Tabla 4 Suficiente Capacitación.....	45
Tabla 5 Estructura Organizacional	46
Tabla 6 Proceso de Evaluación	47
Tabla 7 Recursos Tecnológicos.....	48
Tabla 8 Visión Clara.....	49
Tabla 9 Valorado y Motivado.....	50
Tabla 10 Tareas y Responsabilidades.....	51
Tabla 11 Sugerencias en los Empleados	52
Tabla 12 Crecimiento y desarrollo	53
Tabla 13 Asociación Efectiva.....	54
Tabla 14 Gestión Administrativa	55
Tabla 15 Conflictos Internos	56
Tabla 16 Objetivos y Metas	57
Tabla 17 Gestión Administrativa	58
Tabla 18 matriz de factores externos (Oportunidades y Amenazas).....	63
Tabla 19 Matriz de evaluación de actores externos (MEFE) matriz MEFE	64
Tabla 20 Matriz de factores internos (Fortalezas y Debilidades).....	65
Tabla 21 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)	66
Tabla 22 Estructura Organizacional.....	68
Tabla 23 FODA de la Asociación.....	69
Tabla 24 DAFO de la Asociación	70
Tabla 25 Presupuesto Plan 1	73
Tabla 26 Presupuesto Plan 2	75
Tabla 27 Presupuesto Plan 3	76
Tabla 28 Plan de capacitación.....	77

Figura 1 Género	42
Figura 2 Edad.....	43
Figura 3 Comunicación Interna	44
Figura 4 Suficiente Capacitación.....	45
Figura 5 Estructura Organizacional	46
Figura 6 Proceso de Evaluación.....	47
Figura 7 Recursos Tecnológicos	48
Figura 8 Visión Clara	49
Figura 9 Valorado y Motivado	50
Figura 10 Tareas y Responsabilidad	51
Figura 11 Sugerencias a los Empleados.....	52
Figura 12 Crecimiento y Desarrollo	53
Figura 13 Asociación Efectiva	54
Figura 14 Gestión Administrativa.....	55
Figura 15 Conflicto Internos.....	56
Figura 16 Objetivos y Metas.....	57
Figura 17 Gestión Administrativa.....	58



Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de servicios de alimentación “ASOSERVICE” Cantón Santa Elena, año 2023

AUTOR:

Reyes Rezabala Karla Belen

TUTOR:

Ing. Hermelinda Cochea Tómalala, Mgs

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal mejorar la gestión de la Asociación de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” en el Cantón Santa Elena, se propone un plan estratégico basado en un método inductivo, analítico y de enfoque mixto. Este plan tiene con objetivo principal el desarrollo integral administrativo de la asociación, para generar valor en un mercado competitivo. El método inductivo permitirá recolectar datos específicos de las practicas actuales de la asociación para identificar patrones y formular hipótesis sobre áreas de mejora. Con un enfoque analítico, se descompondrán estos datos en componentes esenciales para comprender mejor, las problemáticas y oportunidades presentes en la gestión administrativa. El enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, proporcionara una visión más completa y precisa del estado actual de la gestión administrativa. Esto incluirá encuestas, entrevistas y análisis de datos financieros y operativos. Las estrategias clave del plan incluirán la optimización de procesos administrativos, la capacitación del personal en técnicas de gestión modernas, la implementación de tecnologías de la información para mejorar la eficiencia y la comunicación, la creación de indicadores de desempeño para monitorear el progreso. Además, se fomentará una cultura organizacional orientada a la calidad y la innovación. Con este plan estratégico, se busca no solo mejorar la eficiencia administrativa de ASOSERVICE, si no también fortalecer su posición competitiva en el mercado, asegurando un crecimiento sostenible y la satisfacción de sus miembros y clientes.

Palabras claves: Plan estratégico, gestión administrativa, procesos.



**Strategic plan to improve the administrative management of the Food Services
Association “ASOSERVICE” Cantón Santa Elena, year 2023**

AUTOR:

Reyes Rezabala Karla Belen

TUTOR:

Ing. Hermelinda Cochea Tómalala, Mgs

Abstract

The main objective of this research work is to improve the management of the Vicente Rocafuerte Food Association “ASOSERVICE” in the Canton of Santa Elena. A strategic plan is proposed based on an inductive, analytical and mixed approach method. This plan's main objective is the comprehensive administrative development of the association, to generate value in a competitive market. The inductive method will allow specific data to be collected from the association's current practices to identify patterns and formulate hypotheses about areas of improvement. With an analytical approach, this data will be broken down into essential components to better understand the problems and opportunities present in administrative management. The mixed approach, which combines qualitative and quantitative methods, will provide a more complete and precise vision of the current state of administrative management. This will include surveys, interviews, and analysis of financial and operational data. Key strategies of the plan will include optimizing administrative processes, training staff in modern management techniques, implementing information technologies to improve efficiency and communication, creating performance indicators to monitor progress. In addition, an organizational culture oriented towards quality and innovation will be promoted. With this strategic plan, we seek not only to improve ASOSERVICE's administrative efficiency, but also to strengthen its competitive position in the market, ensuring sustainable growth and the satisfaction of its members and clients.

Keywords: Strategic plan, administrative management, processes.

Introducción

La presente investigación propone un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" ubicada en el cantón Santa Elena.

La gestión administrativa es fundamental para el desempeño de cualquier organización, y en el caso de ASOSERVICE, se han identificado diversas áreas que requieren optimización y reestructuración para hacer frente a los desafíos actuales y futuros que enfrenta la asociación.

La asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE", dedicada a proporcionar servicios de alimentación de comidas rápidas ubicada en el centro de Santa Elena, se enfrenta a problemas como la falta de procesos estandarizados, la ineficiencia en la asignación de recursos y una estructura organizativa débil. Este estudio justifica la necesidad de un plan estratégico que guíe la mejora de la gestión administrativa, con el objetivo de asegurar un crecimiento sostenible y mejorar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

La gestión administrativa eficaz es crítica para el éxito de cualquier organización, especialmente en el sector de servicios de alimentación, donde la organización de recursos humanos, materiales y financieros garantiza la calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos.

La Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE", ubicada en el Cantón Santa Elena, se dedica a proporcionar servicios de alimentación de calidad de comidas rápidas, pero actualmente enfrenta desafíos significativos en su gestión administrativa.

Lo que afecta su capacidad para operar de manera efectiva y competitiva en un mercado cada vez más exigente. La implementación de un plan estratégico es fundamental para abordar estos problemas y mejorar la gestión administrativa de ASOSERVICE" proporcionando una hoja de ruta clara para optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la asociación.

Este plan no solo favorecerá internamente a ASOSERVICE, sino que también tendrá un impacto válido en la comunidad local, contribuyendo al bienestar y satisfacción de sus clientes y al desarrollo económico del Cantón Santa Elena. A través de un enfoque metodológico mixto, que constituye técnicas cualitativas y cuantitativas, este análisis

diagnosticará la situación actual y desarrollará estrategias específicas para averiguar las áreas problemáticas, estimando la implementación y capacidad de dichas estrategias.

Planteamiento del problema de esta investigación se ha destacado que el presente estudio aborda la problemática de la gestión administrativa en la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” en el Cantón Santa Elena. Actualmente, ASOSERVICE enfrenta dificultades significativas que incluyen la falta de procesos estandarizados, la ineficiencia en la asignación de recursos y una estructura organizativa débil, lo que compromete su capacidad operativa y competitiva en el mercado. La cuestión principal de esta investigación es determinar de qué manera la propuesta de un plan estratégico puede mejorar la gestión administrativa de ASOSERVICE en el año 2024.

Alfonso Troya (2009) expresa que, el 61% de las empresas no aplica P.E. Este plan estratégico busca proporcionar análisis estructuradas y efectivas para optimizar los procesos administrativos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la estructura organizativa, con el objetivo de incrementar la eficiencia y sostenibilidad de la asociación. La investigación se centrará en diagnosticar las deficiencias actuales y desarrollar estrategias específicas que se implementarán y evaluarán para medir su impacto positivo en la gestión administrativa de ASOSERVICE.

En el presente las Asociaciones, buscan realizar sus actividades en competencia a una planificación estratégica, por ello es significativo que se puedan articular los objetivos institucionales con las formulaciones estratégicos que autoriza cumplir con los resultados confiado, buscando el desarrollo empresarial, la iniciativa de parte de los servidores públicos, teniendo en consideración las competencias y lograr su visión de futuro, teniendo en cuenta como hoy en día la globalización económica y la competencia, es un punto crítico para poder posicionarse en las actividades que se realizan.

Como sabemos la planificación estratégica, como herramienta de gestión administrativa, nos ayuda a establecer que las asociaciones sean públicas o privadas, tengan capacidad de utilizar adecuadamente las fortalezas de su organización aprovechando las oportunidades que se presentan en el ambiente externo, buscando reducir sus debilidades y tratando de alejar las amenazas, para así buscar una buena implementación y a la vez un control estratégico que sirven como base para poder establecer y desarrollar planes a largo plazo.

La Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” se enfrenta a una serie de desafíos que amenazan su crecimiento y sostenibilidad en el mercado

competitivo del Cantón Santa Elena. Uno de los principales obstáculos identificados es la falta de procesos administrativos estandarizados y eficientes. Esta carencia ha dado lugar a una asignación inadecuada de recursos, desperdicio de tiempo y esfuerzos, así como una estructura organizativa débil que dificulta la toma de decisiones efectivas como resultados, la asociación ha visto su capacidad para brindar un servicio de calidad a sus clientes, comprometiendo su reputación y posición en el mercado.

Además, la Asociación de servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” carece de una visión estratégica clara y un plan de acción definido que guíe sus operaciones y garantice su sostenibilidad a largo plazo. Esta falta de direccionamiento estratégico ha provocado que la Asociación se estanque y no pueda aprovechar plenamente las oportunidades que ofrece el entorno cambiante en el que opera. Es necesario que ASOSERVICE aborde estos desafíos de manera global mediante la implementación de un plan estratégico sólido y ajustando a sus necesidades específicas. Solo así podrá maximizar su gestión administrativa, arreglar su competitividad y garantizar su crecimiento y éxito en el futuro.

Así mismo, el planteamiento estratégico, expone lo que realmente es importante realizar, en función a las competencias de las instituciones u organizaciones que son evaluadas. Y los responsables del manejo del sector público, tienen la responsabilidad de conocer y determinar cómo realizar mejor el trabajo y acciones que se realizan en las asociaciones, de anticipar los posibles problemas que se puedan presentar en relación a la estructura de la organización, de poder mejorar las actividades de forma correcta, de hacer el uso adecuado de los recursos y de hacer funcionar las competencias de los responsables y sobre todo plasmar el objetivo principal de las Asociaciones que se deseen plantear, la de poder mejorar la calidad de los servicios.

El planteamiento estratégico, busca evaluar de forma sistemática a todas las organizaciones de todo tipo de sector, en base a estrategias bien definidas y sistematizadas, que durante un tiempo establecidos debe dar resultados esperados, y sobre todo buscando el buen funcionamiento, y que defina los objetivos ya sean el plazo establecidos, de acuerdo a sus metas y el desarrollo de la aplicación de un conjunto de estrategias que busquen mejorar las actividades posibilita la definición de los objetivos a medio y largo plazo, de sus metas y el desarrollo de las estrategias para conseguirlos.

Hoy en día, las asociaciones hacen uso de la planificación estratégica, fundamentalmente para optimizar los recursos asignados, busca la eficiencia de los diferentes procesos de cambio y transformación, encuentra la eficiencia organizacional, la transparencia de sus actividades y establecer la efectividad, tratando de determinar e impacto social hacia el desarrollo de las poblaciones, mediante la calidad de atención de las diversas gestiones de recursos humanos que se puedan brindar.

En relación con lo descrito de forma detallada anteriormente respecto a los aspectos desfavorables que presentan las asociaciones de servicio de alimentación “ASOSERVICE” en el Cantón Santa Elena, se concretó **la formulación del problema:**

¿De qué manera la propuesta de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa de la asociación de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” ¿Cantón Santa elena, año 2023?

Como resultado de la problemática, se plantean tres interrogantes clave para realizar una efectiva **sistematización del problema**

¿De qué manera se implementará el plan estratégico en la asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” Cantón Santa Elena?

¿Qué estrategias se requiere implementar para mejorar la gestión administrativa en la asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” Cantón Santa elena?

¿Cómo será aceptada un plan estratégico para determinar la gestión administrativa en la asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” Cantón Santa Elena?

Con el propósito de abordar la problemática del estudio se establece el siguiente

Objetivo general:

Proponer un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la asociación de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” Cantón Santa elena, año 2023

Tomando como punto de partida el objetivo general, se fijan los siguientes **objetivos específicos** del presente estudio:

Determinar el diagnóstico actual de la gestión administrativa en las asociaciones de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” Cantón Santa Elena.

Identificar que estrategias se requiere implementar para mejorar la gestión administrativa en las asociaciones de servicios de alimentación de Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” Cantón Santa Elena.

Evaluar cómo será aceptada un plan estratégico para determinar la gestión administrativa en la asociación de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” Cantón Santa Elena.

En la **justificación práctica** este tema de estudio despierta el interés al experto gracias a que ofrece la oportunidad de explorar más a fondo y alcanzar nuevos conocimientos de este. La implementación de un plan estratégico en la Asociación de Servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” tiene una justificación práctica sólida, ya que busca debatir directamente las problemáticas y desafíos específicos que enfrenta la organización en su gestión administrativa. Antes de todo, al proceder un análisis interno y externo explicativo, se identifican las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, aceptando una planificación más informada y precisa. Este enfoque ayudará a optimizar los procesos administrativos, disminuyendo costos operativos y tiempos de ejecución, lo cual es fundamental para mejorar la eficiencia operativa de la asociación.

Además, el plan estratégico permitirá establecer objetivos claros y medibles, alineando los esfuerzos de todos los miembros que conforman esta asociación hacia metas comunes y alcanzables. La personalización del plan según las necesidades y contextos específicos de la asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” asegurará que las estrategias desarrolladas sean realistas y aplicables, aumentando la probabilidad de éxito a nivel práctico, la implementación de nuevas tecnologías y la optimización de procesos administrativos mejoraran la calidad del servicios aumentado la satisfacción de los usuarios y fortaleciendo la reputación de la asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” en la comunidad.

Finalmente, la capacitación y el desarrollo del personal, cercano con las evaluaciones regulares de prácticas, no solo aumentarán la productividad y promover a los empleados, sino que también reducirán la rotación de personal, cubre una mayor estabilidad y unión en la operación de la asociación. En resumen, la justificación práctica de este plan estratégico radica en su potencial para transformar de manera tangible y positiva la gestión administrativa de la

Asociación de servicios de alimentación de Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” beneficiando a la organización y a la comunidad a la que sirve.

En la **justificación teórica**, según Chiavenato (1995) La planificación estratégica implica analizar el entorno para identificar oportunidades y amenazas externas, así como fortalezas y debilidades internas. También resalta la importancia de la evaluación y el control, monitoreando el progreso y haciendo ajustes necesarios. Chiavenato subraya que la planificación estratégica es un proceso dinámico y continuo, esencial para la adaptación a los cambios del entorno y para asegurar la sostenibilidad y competitividad de la organización.

Este auctor Briones (2017) nos habla sobre como la gestión administrativa tiene un carácter ordenado, al ser acarreador de secciones imprevistas direccionada al paso de los objetivos en base del proceso de las áreas de gestión en el proceso administrativo.

En la **idea a defender**, es implementar un plan estratégico bien estructurado y adaptado a las necesidades específicas de la Asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” que mejorara significativamente la gestión administrativa de la organización, aumentando la eficacia organizacional y la satisfacción de los usuarios.

El **mapeo** o estructura del trabajo corresponde a:

El Capítulo I, se basa en el problema donde se identifica el planteamiento del problema, además de la sistematización y formulación de problemas para tener más claro que queremos solucionar, también en este capítulo se presentan lo que son los objetivos alcanzables que se quiere realizar en la investigación, además la idea a defender que se va a presentar.

El Capítulo II, designado como marco referencial está agregada por la “Revisión literaria”, donde se examinan los trabajos previos nacionales e internacionales, a su vez debe contener el “Desarrollo de teorías y conceptos” donde se muestra conceptos que tengan relación con el tema de investigación, y también los “Fundamentos Legales”. Por ende,

En el Capítulo III, se implementa la “metodología”, donde se determina lo que es el diseño y métodos de la investigación, al igual que la población y muestra, que son quienes van a contribuir y se le aplicará los instrumentos de recolección de datos. Finalmente,

En el Capítulo IV, está agregado por el “Marco Administrativo” en este capítulo se debe realizar lo que es la agenda de actividades, el cálculo que se utilizará en el proyecto, las referencias bibliografías, y los anexos.

Capítulo I

Marco referencial

Revisión de la literatura

El autor Curasi (2019) en su tesis titulada “**Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Inversiones Oslo S.A.C.**” Perú. El propósito de la presente investigación fue diseñar un Plan Estratégico para la gestión administrativa en la empresa Inversiones Oslo S.A.C. La investigación desarrollada fue de nivel descriptivo - propositiva, diseño no experimental, y enfoque mixto cualitativo - cuantitativo.

Se utilizó la técnica del estudio no probabilística de la población total. Para la recolección de datos, se aplicó instrumentos como cuestionario, entrevistas y fichas de observación a la muestra de trabajadores de la empresa Inversiones Oslo S.A.C., evaluándose los criterios de los encuestados, respecto a la situación actual externa (oportunidades y amenazas) e interna (fortalezas y debilidades).

Como resultado de la presente investigación se ha obtenido que existe una inadecuada gestión administrativa ya que el 53% de los trabajadores perciben que hay más amenazas que oportunidades y el 59% de los trabajadores observan que hay más debilidades que fortalezas. Por ello el plan estratégico para la gestión administrativa en la empresa Inversiones Oslo S.A.C. permitirá redefinir y redirigir esfuerzos para mejorar la gestión administrativa a fin de mantener la empresa competitiva en el mercado.

Martínez (2016) presentan en su tesis **Plan estratégico para mejorar la gestión de la empresa Celestial Touch – Chiclayo- Perú**. El objetivo principal de esta investigación es diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión del Spa mediante la formulación, implementación y desarrollo de estrategias, lo cual permitirá a la empresa definir su dirección futura y planificar sus acciones a largo plazo. Para ello, se utilizó la herramienta del Balanced Scorecard, analizando diferentes perspectivas: financiera (crecimiento y diversificación de ingresos), cliente (satisfacción, fidelidad, compras y retención), procesos internos (innovación, operaciones y servicio postventa) y aprendizaje y crecimiento (satisfacción, retención, infraestructura y tecnología para empleados y la empresa). Después de analizar la gestión actual, se propuso un plan estratégico basado en un análisis interno y externo, diagnosticando la situación de la empresa con una matriz DAFO y estableciendo objetivos corporativos.

Además, se identificaron todos los trabajadores del spa y se llevaron a cabo alianzas estratégicas. Finalmente, se concluyó que el plan estratégico propuesto mejorará la gestión, ya que el análisis reveló deficiencias en la administración actual.

Flores (2023) en su tesis titulada **“Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de una institución educativa básica regular de la ciudad Arequipa, 2022”** La investigación partió de la hipótesis de que la gestión administrativa actual en la institución educativa es deficiente, por lo que es factible desarrollar un plan estratégico. Se utilizó un enfoque hipotético-deductivo para verificar esta hipótesis. El estudio tuvo un alcance descriptivo-propositivo y un diseño no experimental de corte transversal.

La muestra incluyó a 13 padres de familia de nivel inicial, 64 de primaria y 109 de secundaria, así como a 115 estudiantes de 4to y 5to de secundaria, 12 docentes y 5 empleados administrativos.

El diagnóstico realizado a través de entrevistas y cuestionarios reveló diversas deficiencias en la gestión administrativa de la institución. Por ello, se planteó la propuesta de un plan estratégico que busca mejorar estos aspectos a través del establecimiento de objetivos estratégicos alineados a la visión y los intereses organizacionales.

Carrasco, Velázquez (2021) en su tesis **Planificación estratégica como herramienta para mejorar la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón Baba, provincia Los Ríos, Ecuador, 2021.**

El objetivo principal de este artículo es analizar la relación existente entre la planificación estratégica y la gestión administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, provincia de Los Ríos, Ecuador, durante el año 2021. Se presenta una contextualización del tema y se examinan los factores que vinculan estas dos variables clave.

El análisis estadístico se basa en la aplicación de pruebas de correlación directa y parcial, utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman. Los resultados de este análisis demuestran que la planificación estratégica tiene un impacto significativo y relevante en la gestión administrativa de esta institución gubernamental.

Se encontró que las políticas y lineamientos estratégicos actuales no incluyen directrices claras en favor de la planificación estratégica, lo cual es esencial para alinear los esfuerzos hacia la ejecución y dirección de políticas a largo plazo. La falta de políticas permanentes para desarrollar actividades y proyectos orientados a lograr la visión institucional

es evidente. Los resultados del estudio identifican los problemas existentes, sugiriendo la necesidad de tomar medidas correctivas que beneficien la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba.

La autora Pazmiño (2020) con su tesis titulada **Planificación Estratégica para Mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa Sani Group S.C., de la Ciudad de Santo Domingo.**

En este proyecto se desarrolla el plan estratégico para la Empresa Sani Group S.C., donde se analiza su situación actual. Se establece un período de cinco años para su ejecución, con el fin de implementarlo y ponerlo en marcha, con el objetivo de alcanzar la situación futura deseada.

La planificación estratégica comienza definiendo la misión, visión, valores empresariales y código de ética de la compañía. Posteriormente, se realizó un análisis del entorno, identificando seis oportunidades y cinco amenazas. Además, a partir del análisis interno, se determinaron siete fortalezas y cinco debilidades.

Gestión financiera estratégica: (a) Evaluar el desempeño económico de la empresa; (b) Estudiar la viabilidad de nuevas inversiones; (c) Implementar controles presupuestarios eficientes; (d) Mantener relaciones sólidas con entidades financieras; (e) Analizar la oferta de la competencia; (f) Capacitar al personal técnico en reparación de fallas; (g) Contratar a un experto en propiedad intelectual para proteger las marcas de la empresa.

Lema (2018) Nos presenta su tesis **Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la compañía de transporte transambiental S.A comuna san Rafael, provincia de santa elena, año 2018.** El presente estudio tiene como objetivo abordar la problemática del desconocimiento de los procesos administrativos internos y externos en la compañía. Se busca diseñar un plan estratégico mediante un análisis situacional que permita mejorar la gestión administrativa de la Compañía de Transporte TRANSAMBIENTAL S.A. en la Comuna San Rafael, provincia de Santa Elena.

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo-exploratorio, considerando aspectos cualitativos y cuantitativos. Se recopiló información específica de las variables a través de instrumentos aplicados tanto al personal administrativo como a los clientes de la compañía. Los resultados indican que la empresa no cuenta con un plan estratégico, lo que genera desconocimiento de los objetivos a alcanzar. Esto se refleja en una falta de liderazgo en el

campo del transporte y una administración ineficiente del personal. Por lo tanto, se hace imprescindible desarrollar un plan estratégico que contribuya a transformar a la compañía en una organización con solvencia económica y éxito empresarial.

El autor Villao (2019) con su tesis titulada **Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis “santa catalina de colonche S. A”, provincia de santa elena, año 2018.**

El objetivo principal de esta investigación es diseñar un plan estratégico que permita mejorar la gestión administrativa de la compañía de taxis "Santa Catalina de Colonche S.A" en la provincia de Santa Elena durante el año 2018. Esto se debe a que la empresa lleva una administración empírica sin un adecuado direccionamiento estratégico, que incluye elementos como misión, visión, valores, filosofía, objetivos corporativos, análisis situacional y estrategias. Estas herramientas de planificación estratégica formal son implementadas con éxito por empresas grandes y pequeñas, lo que impacta directamente en los procesos administrativos clave (planificación, organización, dirección y control).

La metodología utilizada en este estudio se caracteriza por tener un enfoque exploratorio y descriptivo, con la aplicación de un enfoque mixto, es decir, tanto cuantitativo como cualitativo. Se utilizaron métodos inductivos, analíticos y bibliográficos, los cuales permitieron la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y entrevistas dirigidas a los clientes internos y externos de la compañía.

Es crucial implementar un plan estratégico que proporcione las directrices necesarias para que la empresa logre un funcionamiento administrativo integral y óptimo, adaptándose a las demandas del entorno y aprovechando de manera eficiente sus recursos (materiales, financieros y tecnológicos).

Desarrollo de teorías y conceptos

Plan estratégico. Es un documento formal que define la dirección y los objetivos a largo plazo de una organización y detalla las estrategias y acciones necesarias para alcanzar esos objetivos. Es una herramienta fundamental para guiar el crecimiento y desarrollo de la organización, asegurando que todos los recursos y esfuerzos estén alineados con su misión, visión y valores.

Según Sainz (2022) afirma: que un plan estratégico es un marco de trabajo integral que establece la dirección futura de una organización al identificar sus metas a largo plazo y las

estrategias para alcanzarlas. Este plan se desarrolla a partir de un análisis detallado del entorno interno y externo de la organización y se utiliza para orientar la toma de decisiones y la asignación de recursos.

El plan estratégico Castañeda (2020) es una herramienta que plasma las decisiones estratégicas con el objetivo de alcanzar metas futuras y mantener la competitividad de las organizaciones, este plan incluye etapas como el análisis de la situación interna y externa, el diagnóstico DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), el diseño de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos, la selección de estrategias empresariales, administrativas y organizacionales, y la elaboración de un plan de acción con un sistema de seguimiento. La correcta ejecución de cada etapa es crucial para que el plan estratégico se convierta en una guía efectiva para el éxito de la organización.

Análisis Situacional. es un proceso sistemático que permite a una organización evaluar su entorno interno y externo para identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA). Este análisis es fundamental para comprender la posición actual de la organización, detectar factores que pueden influir en su desempeño y tomar decisiones informadas para planificar su estrategia a futuro. Ramírez (2019) .

Todas las estrategias de una macro y micro empresas deben surgir de un proceso de análisis y concatenación de recursos y fines, también al ser explícitas, para que se constituyan en una "forma" viable de alcanzar sus objetivos.

Análisis Interno. Taípe (2023) indica que este análisis se centra en los aspectos que la organización puede contrar y mejorar, proporcionando una comprensión clara de su posición actual y su capacidad para competir en el mercado.

Un análisis interno según Ortega (2021) es proporcionar que aprovechen las fortalezas de la organización y aborden sus debilidades, mejorando así una la organización.

También, es importante saber que elementos ponen en riesgo la trayectoria de la compañía, ya que, si las debilidades no son resueltas, el camino de la empresa puede no estar conducido al éxito.

Análisis Externo. Lázaro (2024) considera que el entorno macroeconómico para entender las condiciones económicas generales que podrían influir en las decisiones de inversión, consumo y financiamiento de la organización. Además, se examinan las políticas gubernamentales y regulaciones que podrían afectar las operaciones y estrategias comerciales.

Pérez (2021) Nos comenta que el análisis externo identificamos se identifica que son los factores claves para nuestra empresa, en especial los que son intensos en la hora de examinar a las empresas. Los aspectos que debemos tener en cuenta son: el mercado, los clientes, el sector, la competencia y aquellos aspectos mencionado que afecten de manera directa al desarrollo del negocio.

Componentes de la Planeación. Según Melara (2022) Consiste en el examen exhaustivo del entorno externo (oportunidades y amenazas) y del entorno interno (fortalezas y debilidades) de la organización, con el fin de comprender su situación actual y los factores clave que la afectan.

El objetivo principal de Ramos (2020) Involucra la definición de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos que establecen la dirección y el rumbo a largo plazo de la organización.

Visión. Según Taylor (2020) Define lo que la organización quiere llegar a ser y lo que aspira a lograr en el largo plazo, proporcionando una dirección clara y motivadora para todos los miembros de la organización. La visión actúa con una guía estratégica, orientando las decisiones y acciones hacia la consecución de metas ambiciosas y fomentando el compromiso y la alineación entre los empleados.

Quiroa (2020) una visión efectiva es clara, concisa y comunica un propósito significativo, capaz de inspirar y movilizar a la organización hacia un futuro ideal. El implantar la visión empresarial de la organización abastece un direccionamiento e impulsar acciones específicas que deben realizarse para puntualizar el punto de llegada que se planificó previamente.

Misión. David (2021) La misión es una declaración clara y concisa que define el propósito fundamental de una organización, explicando por qué existe y qué busca lograr. Describe su razón de ser, sus principales actividades y el valor que aporta a sus clientes, empleados, accionistas y a la comunidad en general.

Su formulación debe contener una síntesis de ¿quién es la organización?, ¿a qué se dedica?, ¿cuál es la actividad específica? y, por último, pero no menos importante ¿quiénes son los clientes a los que se busca satisfacer mediante el producto o servicio que se oferta? Quiroa (2020) indica que la misión proporciona un enfoque y dirección estratégica, guiando la toma de

decisiones y las operaciones diarias. Además, establece el marco para la creación de objetivos y estrategias que alineen todos los esfuerzos organizacionales.

Una visión efectiva es inspiradora, específica y fácil de entender, reflejando los valores y principios fundamentales de la organización.

Objetivos. Un objetivo empresarial es el fin que se anhela alcanzar dentro de una organización o proyecto, a través de la ejecución de determinadas acciones según Frederick (2024) nos dice en otras palabras, un objetivo es una meta determinada a cuál se desea llegar, por medio de una planificación previa.

Se propone alcanzar en un periodo determinado, actuando como puntos de referencia para guiar sus actividades y estrategias. La claridad y precisión de los objetivos facilitan el enfoque y la dirección de todos los miembros de la organización. Luna (2020)

Establece objetivos claros y bien definidos ayuda a mantener a la organización alineada con su misión y visión, motivando a s equipo y facilitando la toma de decisiones estratégicas para lograr el éxito a corto, mediano y largo plazo.

Valores. Loguzzo (2022) estos principios ayudan a linear las acciones, fomentando un entorno de trabajo positivo y cohesionado. Al comunicar y vivir estos valores, la organización puede construir confianza y lealtad tanto internamente como con sus clientes.

Los valores son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona o una acción, y que se consideran positivos o de gran importancia para un grupo social esto manifestó Vicente (2020)

Actúan como el núcleo ético y moral, definiendo lo que es importante y cómo se espera que los miembros de la organización actúen en diversas situaciones. Los valores influyen en la cultura organizacional y son esenciales para establecer una identidad corporativa coherente.

Formulación estrategias. Oré Leyva (2022) La formulación estratégica es una etapa fundamental en el proceso de planificación estratégica de una organización. Esta etapa implica el desarrollo de las estrategias que permitirán a la entidad alcanzar sus objetivos a largo plazo de manera efectiva.

Se define la estrategia corporativa, estableciendo la dirección estratégica general de la organización, es decir, en qué negocios o mercados debe competir y cómo asignar los recursos

de manera óptima. Luego, se formulan las estrategias a nivel de negocio, diseñando enfoques específicos para cada unidad o línea de productos/servicios, con el objetivo de lograr una ventaja competitiva sostenible manifestó Borragini (2022).

El texto enfatiza la importancia de la formulación estratégica como un proceso complejo que requiere la participación activa de todas las áreas de la empresa y destaca la necesidad de una comunicación efectiva, una ejecución eficiente y un control riguroso para alcanzar los objetivos estratégicos y crear valor sostenible en el mercado.

Análisis FODA. Colom (2015), Es una herramienta estratégica que evalúa la posición actual de una organización y facilita la planificación de su futuro. Este análisis identifica factores internos, como las fortalezas y debilidades, que la organización puede controlar, así como factores externos, como oportunidades y amenazas.

En esta matriz Ortega (2020) las fortalezas son aspectos positivos internos que proporcionan ventajas competitivas, mientras que las debilidades son áreas internas que necesitan mejoras. Las oportunidades representan factores externos favorables que pueden ser aprovechados para el crecimiento, y las amenazas son factores externos que podrían poner en riesgo el éxito de la organización.

La matriz FODA es fundamental para la empresa, ya que, al ser una herramienta administrativa con fines de determinación de ventaja competitivas, al analizar la relación que tienen los factores internos y externos con el desenvolvimiento de la entidad en el mercado laboral y frente a la competencia; por tal razón se recomienda que esta sea aplicada en plazos medianos, debido a la constante variación que se presenta en cada uno de estos factores.

Estrategias de las 4p. El autor Carthy (1960) indica que las cuatro P del marketing son: producto, precio, punto de venta y promoción indica que las cuatro P del marketing son: producto, precio, punto de venta y promoción. Cuatro variables del marketing mix conocidas como “las 4P del marketing”.

Producto. El producto según Borragini (2022) comenta que esto se define como cualquier bien tangible o servicio intangible que se ofrece en el mercado para satisfacer una necesidad o deseo específico de los consumidores. Los bienes tangibles son objetos físicos que pueden ser vistos, tocados y poseídos, como teléfonos móviles, ropa o automóviles.

Palacios (2018) indicó que los servicios intangibles son actividades, beneficios o satisfacciones que se venden y no tienen una forma física palpable, como servicios de

consultoría, educación o atención médica. En ambos casos, el producto busca cubrir una demanda del mercado, ya sea proporcionando utilidad práctica o emocional a los consumidores.

Destaca la importancia del producto como elemento fundamental en la oferta de valor de una empresa. Se señala que el producto no se limita únicamente a su aspecto físico, sino que también engloba los servicios asociados que la empresa ofrece para satisfacer las necesidades o deseo de los clientes y se hace énfasis en que el público objetivo no compra simplemente productos, sino soluciones a sus problemas o necesidades. Eso subraya la importancia de entender las demandas del mercado y diseñar productos que ofrezca valor real a los clientes.

Precio. Palacios (2018) indica que es el valor monetario que se asigna a un bien o servicio. Este valor puede depender de diversos factores, como los costos de producción, la demanda del mercado, la competencia y las estrategias de marketing de la empresa. El precio es lo que el consumidor debe pagar para adquirir el producto o servicio.

Según Borragini (2022) manifiesta que el precio no solo incluye el costo de producción, sino también otros factores como los márgenes de ganancia, impuestos, costos de distribución y estrategias de posicionamiento. En resumen, el precio es un componente fundamental del intercambio comercial y una herramienta estratégica en la gestión empresarial.

Esto sugiere la importancia de comprender la dinámica del mercado, así como las necesidades y percepciones de los clientes al momento de fijar precios.

Promoción. El objetivo principal de la promoción según Palacios (2018) es asegurarse de que el mensaje de marketing y la propuesta de valor de la marca lleguen a las personas adecuadas en el momento oportuno. Para lograr este objetivo, existen diversas estrategias y técnicas que pueden emplearse, entre las que se destacan el marketing tradicional, el marketing directo y el marketing inbound.

El marketing tradicional incluye tácticas como la publicidad nos comenta Borragini (2022) que, en medios de comunicación masiva, eventos promocionales, patrocinios, entre otros, con el fin de llegar a un amplio público objetivo. El marketing directo se centra en establecer una comunicación más personalizada con los clientes a través de correos directos, llamadas telefónicas, mensajes de texto, entre otros, con el objetivo de generar una respuesta directa.

Por otro lado, el inbound marketing se basa en atraer a los clientes potenciales a través de la creación de contenido relevante y de calidad, el uso de redes sociales, el SEO (optimización en motores de búsqueda) y el marketing de contenidos, entre otros, con el fin de crear relaciones a largo plazo con los clientes y fomentar la lealtad a la marca.

Plaza. La plaza, dentro del contexto del marketing, es el lugar donde se comercializan los productos o servicios de una empresa. Es la vitrina que ofrece visibilidad a lo que se ofrece, y su elección estratégica es crucial para el éxito de la venta, Palacios (2018) destaca la importancia de considerar la plaza digital en la actualidad.

La plaza digital se refiere al espacio en línea donde se distribuyen y promocionan los productos o servicios de una empresa. Borragini (2022) En el mundo contemporáneo, tuvo presencia en internet y se ha vuelto indispensable para llegar a una audiencia más amplia y conectarse con los consumidores en un entorno virtual.

El autor sugiere que, además de tener un punto de venta físico, es esencial establecer una presencia en línea para que las personas puedan interactuar con la marca y a realizar compras a través de plataformas digitales. Esto implica la creación de un sitio web, presencia en redes sociales, y la implementación de estrategias de marketing digital para atraer a los consumidores en línea.

Gestión administrativa. Sánchez (2021) La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa.

Es el conjunto de procesos y actividades orientadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Involucra la coordinación de personas, tecnología, finanzas y materiales, asegurando que todas las partes de la organización.

La gestión es administrativa es esencial para la eficiencia operativo y el éxito a lo largo plazo de la organización, ya que asegura que los recursos se utilicen de manera óptima y que todas las actividades se orienten hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos

Proceso administrativo. Un proceso administrativo según Obando (2024) argumenta que es un conjunto de pasos o etapas a seguir para la gestión de los recursos internos, que

abarcan el capital humano, tecnológico y financiero. Dicta los procedimientos para que estos se realicen de una manera más eficiente y alineada con los objetivos de la organización.

Suarez (2021) manifiesta que este proceso se compone de cuatro funciones principales: planificación, organización, dirección y control.

El proceso administrativo es un ciclo continuo y dinámico, donde cada función se retroalimenta de las otras, facilitando la adaptación y mejora constante dentro de la organización.

Etapas del proceso administrativo. Cada una de estas etapas juega un papel crucial en la gestión efectiva de una organización, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima y que las actividades se alineen con los objetivos estratégicos

Planeación. La planeación según Obando (2024) indica que es fundamental para que tengas un panorama correcto del comportamiento de tu negocio, así tendrás orden, seguimiento y verificación de las acciones. Puedes considerar políticas, procedimientos, flujos de trabajo, presupuestos y todo lo que afecte positiva o negativamente al interior de tu organización y a su operación exterior.

De acuerdo con Rojas (2020) nos manifiesta que es un proceso fundamental mediante el cual una organización define sus objetivos y determina el curso de acción necesario para alcanzarlos de manera efectiva. Este proceso implica la anticipación y preparación de las actividades futuras.

La planeación abarca desde la formulación de metas claras y específicas, hasta el desarrollo de estrategias y la elaboración detallada de planes.

Organización. Rafael (2024) indica que por cada área de trabajo debe dar cumplimiento con base en el plan trazado por la directiva, para que cada eslabón de la empresa se desarrolle de manera sincronizada.

Blandez (2016) Indica que el proceso mediante el cual se estructuran y coordinan los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Esta etapa del proceso administrativo implica diseñar una estructura organizativa clara y adecuada, donde se definen las relaciones de autoridad,

responsabilidad y comunicación entre los diferentes niveles y funciones dentro de la organización.

la organización no solo establece cómo se dividen las responsabilidades y se distribuyen los recursos, sino que también facilita la implementación efectiva de los planes estratégicos y el logro de los objetivos organizacionales de manera eficiente.

Dirección. Marco (2019) es una etapa crucial del proceso administrativo que se enfoca en guiar y motivar a los miembros de la organización para que realicen sus tareas de manera eficiente y efectiva, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Esta función implica liderar, comunicar, tomar decisiones y resolver conflictos, asegurando que todos los empleados estén alineados con la misión y visión de la organización.

En este punto Rafael (2024) se encarga de transformar los planes y recursos organizacionales en acciones concretas y resultados. Un liderazgo efectivo, una comunicación clara y una motivación adecuada son fundamentales para asegurar que todos los miembros de la organización trabajen de manera coordinada y comprometida hacia el logro de los objetivos comunes.

Esta dirección se enfoca en la gestión del talento humano, buscando lograr los resultados esperados al orientar a los empleados a aceptar cambios y utilizar estrategias afectivas para resolver problemas. En esencia, la dirección es una función integral que combina la planificación estratégica, la colaboración y la adaptabilidad al cambio para alcanzar los objetivos empresariales.

Control. Palacios (2018) manifiesta que el control es la última etapa del proceso administrativo y se enfoca en monitorear y evaluar las actividades organizacionales para asegurar que se estén cumpliendo los objetivos y estándares establecidos. Este proceso implica establecer criterios de desempeño, medir los resultados reales, comparar estos resultados con los estándares fijados y tomar medidas correctivas si se detectan desviaciones.

Rafael (2024) El control es esencial para garantizar que la organización se mantenga en el camino correcto hacia el cumplimiento de sus metas. Además, permite identificar problemas potenciales de manera temprana, facilitando la toma de decisiones informadas y oportunas para mantener la eficiencia y efectividad de las operaciones.

Este control implica a revisión de tareas para identificar y corregir rápidamente posibles errores, un control eficiente y eficaz se logra mediante la implementación de manuales

específicos para cada área, determinados por la gerencia. Este enfoque no solo valora las labores realizadas por el talento humano, sino que también ahorra tiempo y minimiza el desperdicio de recursos, llevando a la organización a alcanzar sus metas y mejorar su productividad.

Fundamentos legales

Constitución de la república del Ecuador 2008

Sección octava

Trabajo y seguridad

Artículo 33: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, frente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Artículo 34: El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad se regirá por los principios y solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El plan de creación de oportunidades

Objetivos del eje económico

Objetivo 1: incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborables.

La mejor política social es la creación de empleo, sin embargo, el papel del gobierno se limita a la creación de condiciones adecuadas para que el sector privado sea el responsable de la creación de empleos, para esto es esencial la existencia de una economía libre de mercado.

Un componente importante de una economía libre es el sistema de precios, los precios juegan un rol fundamental: coordinan las acciones de miles de personas, que persiguen sus propios objetivos, comunicando los cambios en el conocimiento particular que cada uno de ellos posee sobre la disponibilidad y sus potenciales de los recursos. Es decir, los precios de la

economía terminan causando serias distorsiones que afecten a los consumidores. Cuando se fijan precios “oficiales” por encima del valor de mercado la consecuencia no intencionada en la sobreproducción de bienes con la esperanza de venderlos a precios artificiales altos.

Código de comercio

Artículo 1: El código de comercio rige las obligaciones del comerciante en sus operaciones mercantiles y los actos y contratos de comercio, sean ejecutados por los comerciantes.

Artículo 2: Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.

Ley orgánica de incentivos para asociaciones públicos-privadas

Capítulo 1

Estructura institucional

Artículo 4: Del Comité Interinstitucional de Asociaciones Público-Privadas. Para la aprobación de los proyectos públicos y la aplicación del régimen de incentivos previsto en esta Ley, se crea el Comité Interinstitucional de Asociaciones Público-Privadas como un órgano colegiado de carácter intersectorial de la Función Ejecutiva, encargado de la coordinación y articulación de políticas, lineamientos y regulaciones vinculados a las asociaciones público-privadas. Además de los principios señalados en esta Ley.

Capítulo II

Proyectos públicos de asociaciones público-privada

Artículo 8: De la Asociación Público-Privada. Se define por asociación público-privada la modalidad de gestión delegada por la que el Gobierno Central o los Gobiernos Autónomos Descentralizados encomiendan al gestor privado, la ejecución de un proyecto público específico y su financiamiento total o parcial, para la provisión de bienes, obras o servicios a cambio de una contraprestación por su inversión, riesgo y trabajo, de conformidad con los términos, condiciones, límites y más estipulaciones previstas en el contrato de gestión delegada.

Capítulo II.

Metodología

Diseño de la investigación

La metodología aplicada para el presente trabajo de investigación con el tema PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE “ASOSERVICE” CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2023. Fue una investigación descriptiva-exploratoria con idea a defender considerando datos cualitativos y cuantitativos. Mediante la indagación preliminar reveló las causas y consecuencias del problema principal, así como la situación actual de la asociación, analizando los factores internos y externos. Esto brindó información concreta sobre los elementos y medios en los que se ha desenvuelto la asociación en relación a su problemática.

La investigación descriptiva se basó en hechos, eventos y datos reales recopilados a través de técnicas e instrumentos como entrevistas y encuestas, lo que facilitó la interpretación de la información obtenida sobre el tema de estudio en proceso.

El enfoque cualitativo. Permitió llevar a efecto el análisis de los puntos de vistas, criterios y observaciones de los colaboradores entrevistados dentro del área administrativa de la Asociación de servicios de alimentación “ASOSERVICE” y las encuestas se la aplicó a los empleados que son las personas que elaboran en los locales, dicha información permitirá disponer de una conclusión y recomendación apropiada sobre los sucesos reales de dicha entidad

El enfoque cuantitativo. Se realizó mediante la recolección de información de manera interna, en donde permitió diagnosticar la situación actual de la Asociación, ya que a través de los instrumentos que se aplicaron, se obtuvieron datos numéricos, en donde se analizó cada uno de los resultados. De esta manera se adquirió una visión clara de la realidad dentro de la asociación, para un posterior análisis en el proceso investigativo del tema planteado PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA

ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE “ASOSERVICE” CANTÓN SANTA ELENA.

Métodos de la investigación

Los métodos de investigación aplicados en el desarrollo de este estudio fueron; el método inductivo y método analítico.

Método inductivo. Este método contribuyó a determinar y analizar hechos o sucesos específicos partiendo de las dimensiones e indicadores identificados en el tema de investigación, además la aplicación. Los instrumentos de investigación utilizados internamente ayudaron a determinar cómo se lleva a cabo la gestión administrativa de la asociación. Por otro lado, también permitieron analizar de qué manera la falta de un plan estratégico afecta a la organización. Estos insumos recopilados a través de los instrumentos resultaron fundamentales para recabar información relevante y pertinente para el desarrollo de este estudio.

Método analítico. El método analítico empleado en la investigación consistió en indagar y examinar la situación actual de la asociación. Esto permitió detectar tanto las causas como los efectos que se tendrían al crear un plan estratégico que ayude a mejorar los procesos administrativos. Mediante la aplicación de estrategias adecuadas, se busca lograr el éxito organizacional, cumpliendo así con el objetivo central del estudio.

Población y muestra

Población

La investigación se centra en una población definida, conformada por los miembros directivos y la representante de la asociación "ASOSERVICE", que cuenta con un total de 30 locales bajo su supervisión.

La población para esta investigación va dirigida para 3 persona que conforman la Asociación, que en este caso sería alguien de la directiva (presidente, vicepresidente, Vocales Principales) y se consideró a encuestar a 160 empleados, siendo el criterio de todos ellos relevantes para la aplicación de este instrumento.

Muestra

Dado que la población total para este estudio es de 160 personas, se decidió utilizar un muestreo no probabilístico por conveniencia. Al tratarse de una población finita y de menor tamaño, es necesario aplicar las técnicas y herramientas de recolección de información a todo el personal involucrado, tanto interno como externo, con el fin de obtener información clara y precisa sobre el problema planteado, incluyendo sus causas y efectos.

Diseño de recolección de datos

Para reunir los datos de las variables investigadas en este proyecto, se emplearon técnicas e instrumentos de recolección de información, como entrevistas, encuestas y observación directa de todos los empleados y directivos de la Asociación "ASOSERVICE".

Se realizó la observación directa como procedimiento para la obtención de información deliberada que se sustente la realidad y el desenvolvimiento general de la Asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte "ADSOSERVICE" previo a una base conceptual y de prototipos definidos. Esta técnica fue implantada como un proceso valorativo sobre el comportamiento y desempeño de los trabajadores de las distintas áreas frente a la gestión administrativa actual; dando paso a una posterior aplicación de las encuestas y entrevistas.

Entrevista

la entrevista permitió un acercamiento directo con la Asociación, aplicada a la directiva administrativa de aquella, siendo las personas más indicadas para proporcionar mucha información relevante sobre la gestión administrativa de la entidad.

Esta técnica fue realizada mediante la elaboración del instrumento guía de entrevista que contiene una base de preguntas abiertas, sustentada a las dimensiones e indicadores que arrojaron las variables contenidas en la idea a defender de la investigación, esta sirvió para recabar información es tipo cualitativa utilizada para realizar el marco teórico y la idea a defender del problema, sistematizando dicha información para la elaboración de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" Cantón Santa Elena.

Encuestas

Permitió obtener información de fuentes primaria, ya que fue dirigida a 160 empleados, con la finalidad de obtener información relevante sobre la situación actual de la asociación en

relación a la gestión administrativa y demás indicadores que aporten a la elaboración del plan estratégico. Para la realización de esta técnica se diseñó el instrumento de recolección como es el cuestionario de entrevista con 15 preguntas cerradas, que faciliten la interpretación por parte de los encuestados, así mismo facilite el proceso tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos por parte del investigador. Se considera que este instrumento es acorde a las variables dependientes e independientes de la investigación.

Capítulo III.

Resultados de discusión

Resultados y discusión

Para el levantamiento de información del presente trabajo de investigación se aplicó los instrumentos de recolección de datos como, las entrevista a la directiva de la asociación; además, se realizó encuestas a todos los empleados que conforman los locales dentro de la directiva, de esta manera se determinó la situación actual.

Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista realizada a los representantes de la asociación “ASOSERVICE”.

Entrevista realizada a los señores; Emily Gómez González, Gisella Vera y Anthony Balón. Que ellos pertenecen a la directiva “ASOSERVICE”. Esta se llevó a cabo con la finalidad de conocer la perspectiva de un ente regulador, ante la planeación estratégica y gestión administrativa aplicada en la Asociación.

¿Cuál es su cargo y responsabilidades dentro de la Asociación?

Los entrevistados supieron manifestar que sus principales responsabilidades son liderar y representar a la asociación, acudir a las reuniones y convocar para que el resto de los socios se reúnan, velar por el cumplimiento de los estatutos y reglamentos, y la toma de decisiones estratégicas para el bienestar de todos lo que conforman la asociación. Además, permite conocer el rol y las responsabilidades específicas de cada entrevistado dentro de la asociación, lo cual ayuda a contextualizar y saber más detalle de los aspectos positivos y negativos que tiene la directiva.

¿Cómo describiría la gestión administrativa actual de la asociación?

Expusieron que la gestión administrativa actual de ASOSERVICE tiene aspectos positivos y áreas de mejora, consta con una directiva comprometida y procesos establecidos, pero a veces falta una mejor organización, comunicación fluida con los demás socios y aprovechamiento óptimo de los recursos. En lo que se evidencia que hay conciencia en las fortalezas y en sus debilidades en la gestión administrativa actual.

¿Cuáles son las principales fortalezas de la gestión administrativa actual?

Manifestaron que sus principales fortalezas son el compromiso con la directiva, la experiencia de los miembros y el respaldo de todos lo que conforman la directiva. Además, indicaron que tienen buenas relaciones con entidades externas relevantes para así llevar a cabo sus actividades, finalmente se expresó que hay debilidades al identificar lo que son las fortalezas, y que se tiene claro los aspectos positivos existentes sobre los cuales se puede capacitar para así poder mejorar la directiva.

¿Qué aspectos o áreas de la gestión administrativa considera que necesitan mejoras?

Enunciaron los socios que la directiva como tal tienen algunas áreas que necesitan mejoras como la organización interna, los canales de comunicación con todos los que conforman la directiva, la gestión eficiente de recursos y la planificación estratégica a largo plazo. También manifestaron que la directiva reconoce las áreas de mejora y que esta es la clave para que ellos puedan enfocarse en sus esfuerzos y así mismo implementar las estrategias en los procesos o ámbitos más deficientes de la gestión.

¿Cómo considera que la implantación de un plan estratégico podría influir en la mejora de la gestión administrativa de ASOSERVICE?

Expusieron que la implementación de un plan estratégico sería muy beneficioso, ya que esto les permite a ellos tener o establecer objetivos claros, estrategias específicas y un rumbo definido para optimizar su gestión administrativa, también aprovechar tener mejores fortalezas y así mismo poder abordar las áreas de mejora de manera sistemática. Además, estas respuestas de la directiva denotan que se valora positivamente la implementación de un buen plan estratégico para así optimizar la gestión administrativa.

¿Cuáles son los principales desafíos u obstáculos que enfrentan la asociación en su gestión administrativa?

Supieron manifestar que sus principales desafíos que ellos enfrentan son las limitaciones de recursos económicos, la falta de una planificación estratégica sólida, y la necesidad de modernizar algunos procesos para ser más eficientes. Los miembros que conforman la asociación comprenden los principales obstáculos y desafíos que para ellos es fundamental poder anticiparlos y así mismo desarrollar estrategias efectivas para poder superar cualquier barrera.

¿Considera usted que un plan estratégico podría ayudar la gestión administrativa en la asociación?

Tomando en cuenta las respuestas de la directiva, los entrevistados expresaron que sí, definitivamente se toma mucho en cuenta que un plan estratégico sería de gran ayuda para así poder mejorar la gestión administrativa de su asociación. Ya que esto les permite establecer metas y objetivos claros alineados con la misión y visión de ASOSERVICE. Muchas veces actúan de forma reactiva sin rumbo definido. Y se implementa un plan estratégico para poder realizar una profunda situación actual de la directiva, identificar las áreas críticas que necesitan atención prioritaria y de donde se debe tener la oportunidad de mejorar la gestión administrativa.

¿Qué acciones o medidas se han implementado para mejorar la gestión administrativa?

Indicaron que ellos han implementado algunas medidas como la digitalización parcial de procesos, capacitaciones puntuales para la directiva y la búsqueda de alianzas estratégicas, pero también mencionaron que falta un enfoque más integral y sostenible para poder llevarse a cabo una buena propuesta para la asociación. Mediante la entrevista, las evaluaciones y las acciones previas brindan una línea base sobre los esfuerzos realizados que hasta ahora tiene la directiva y a su vez sus resultados expuestos ante cualquier situación.

¿Qué estrategias o enfoques podría adaptarse para optimizar la gestión administrativa?

La directiva supo implementar algunas estrategias que podrían adoptarse como: elaborar un plan estratégico participativo, y así poder mejorar los canales de comunicación, a su vez optimizar procesos internos, buscar fuentes de financiamiento adicionales y así mismo

quieren fortalecer las capacidades de la directiva y los socios. Conforme realizadas las entrevistas y adquiriendo conocimiento a las respuestas estas sugieren estrategias y enfoques valiosos a considerar un plan de acción para mejora administrativa.

¿Cómo visualiza una gestión administrativa ideal para la asociación?

Indagaron que una gestión administrativa ideal para ellos que conforman la asociación ASOSERVICE, es tener una visión y objetivos claros compartidos por todos, procesos eficientes y digitalizados, una comunicación fluida con todos los que conforman la directiva, un uso óptimo de los recursos disponibles y una directiva sólida y bien capacitada. Optaron que como asociación tienen su gestión administrativa, estas ideas aportan un horizonte claro hacia el cual es su enfoque dentro de los objetivos y del plan estratégico.

¿Qué objetivos y metas estratégicas deberían priorizarse en un plan para mejorar la gestión administrativa?

Se obtuvo como objetivo prioritario que un plan estratégico debería fortalecer a la sostenibilidad financiera, mejorar la comunicación y participación de todos ellos, así mismo optimiza los procesos internos, capacitan a la directiva y socios, y así poder establecer alianzas estratégicas para el crecimiento de la directiva. Manifestaron tener una misión clara, objetivos y metas, también se considera que será crucial para el éxito del plan estratégico a desarrollar.

¿Qué beneficios traería una gestión administrativa óptima para la asociación y sus socios?

Enunciaron que la directiva quiere una gestión administrativa óptima que esta podría tener múltiples beneficios como la mayor satisfacción de los socios, mejorar el aprovechamiento de oportunidades, tener una imagen solida ante terceros, también nos supieron expresar que los procesos eficientes ahorran tiempo y recursos, y así tener un crecimiento sostenible dentro de la asociación. Además, se identifica la importancia y sus esfuerzos requeridos para una óptima gestión administrativa.

¿Qué recursos o apoyo se necesitarían para alcanzar una gestión administrativa ideal?

Opinaron que los recursos necesarios serian un buen presupuesto adecuado, personal capacitado y asesoría externa para la elaboración del plan estratégico, acceso a capacitaciones, herramientas tecnológicas actualizadas y el compromiso de la directiva y socios para

implementar los cambios. Además, los recursos necesarios que tienen las asociaciones, para así ayudar a planificar y conseguir los medios adecuados para implementar un eficaz plan y mejoras para la Asociación.

¿Cómo cree usted que la planeación estratégica ayude a mejorar la gestión administrativa de la asociación?

La directiva manifestó que si creen firmemente que la planeación estratégica puede ayudar de manera significativa a mejorar la gestión administrativa de su asociación. En primer lugar, ellos deben apuntar todos sus esfuerzos y buenas acciones, a veces les falta un enfoque y un rumbo alineado que les permitan avanzar de forma coherente. Además, expresó que un plan estratégico obliga a realizar un análisis profundo de la situación actual, identificando las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas. Esto le aportaría a una visión más objetiva sobre los aspectos negativos y mejorar la gestión administrativa.

¿Considera usted que los planes estratégicos influyen en el desarrollo de las asociaciones? ¿Por qué?

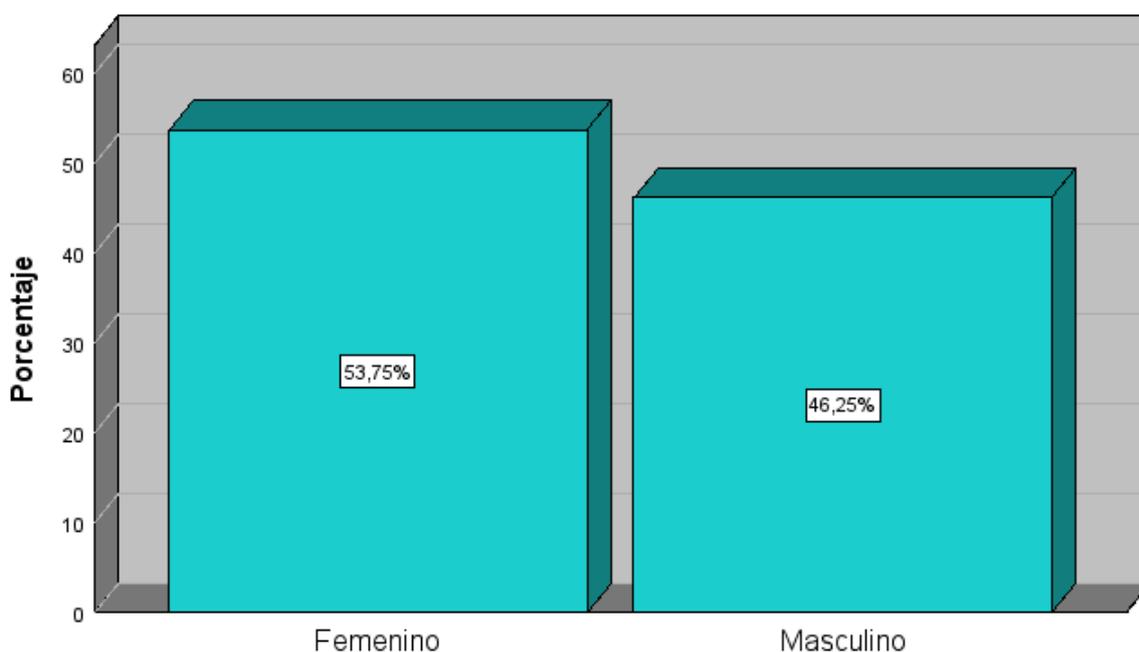
Expresaron que dentro de la asociación según los entrevistados que definitivamente los planes estratégicos influyen de manera positiva en el desarrollo de la asociación, ellos tienen objetivos medibles, estrategias específicas y una asignación eficiente de recursos para alcanzar metas planteadas. También indicaron que un plan bien elaborado e implementado permitirá a la directiva ASOSERVICE crecer de manera sostenible y brindar un mejor servicio a todos los que conforman la Asociación. Además, se tiene como objetivo ejercer un plan estratégico.

Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizada a los empleados de la asociación “ASOSERVICE”.

Tabla 1
Género

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	86	53,8
Masculino	74	46,3
Total		100,0

Figura 1
Género

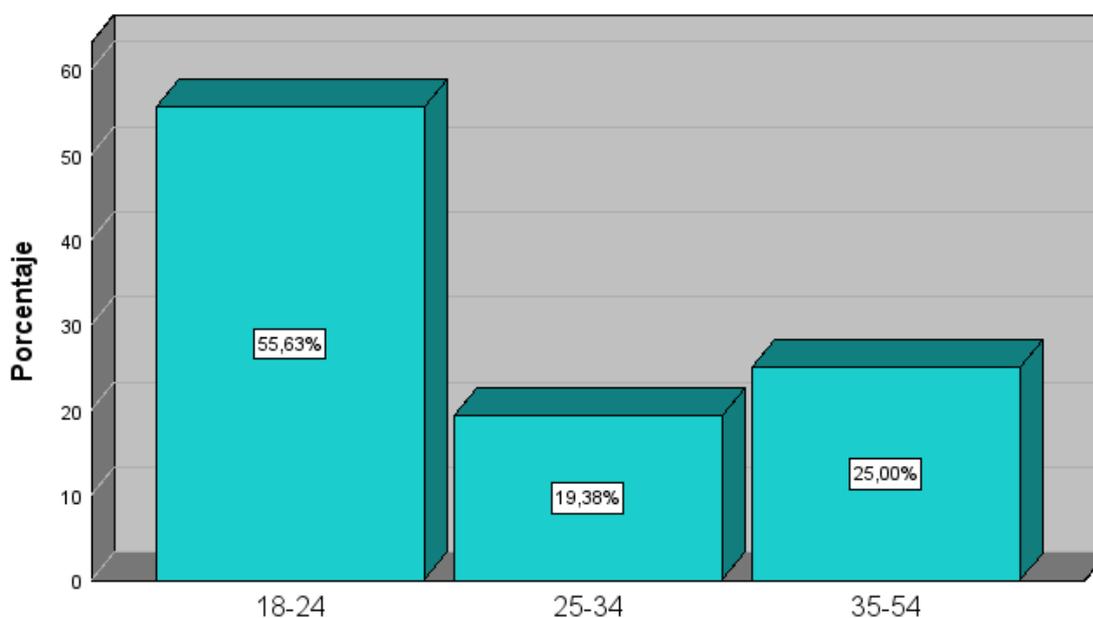


Se evidencio en las encuestadas realizadas por los empleados que, dentro de la Asociación de Servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” existen más mujeres que hombres elaborando, aunque la diferencia no sea por mucho, pero se evidencia que se toman más prioridad a las mujeres para trabajar y tener una buena imagen antes los consumidores que visitan los puestos de comidas rápidas del lugar transitado.

Tabla 2
Edad

	Frecuencia	Porcentaje
18-24	89	55,6
25-34	31	19,4
35-54	40	25,0
Total	160	100,0

Figura 2
Edad



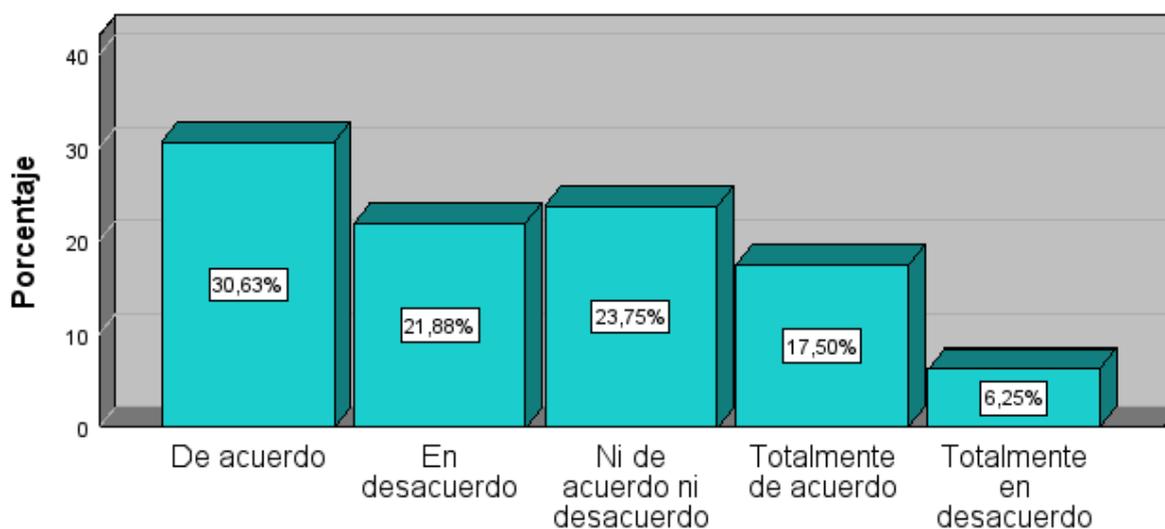
Según los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de las personas que elaboran dentro de la Asociación son jóvenes, mientras que un porcentaje pequeña manifestó que ellos ya llevan trabajando muchos años por ende se considera que es una edad de muchas experiencias. Esto da como resultado que la Asociación consta con la mayor parte de los empleados jóvenes es una buena estrategia para poder llamar la atención ante terceros.

1. ¿Considera que la comunicación interna de ASOSERVICE es eficiente?

Tabla 3
Comunicación Interna

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	49	30,6
En desacuerdo	35	21,9
Ni de acuerdo ni desacuerdo	38	23,8
Totalmente de acuerdo	28	17,5
Totalmente en desacuerdo	10	6,3
Total	160	100,0

Figura 3
Comunicación Interna



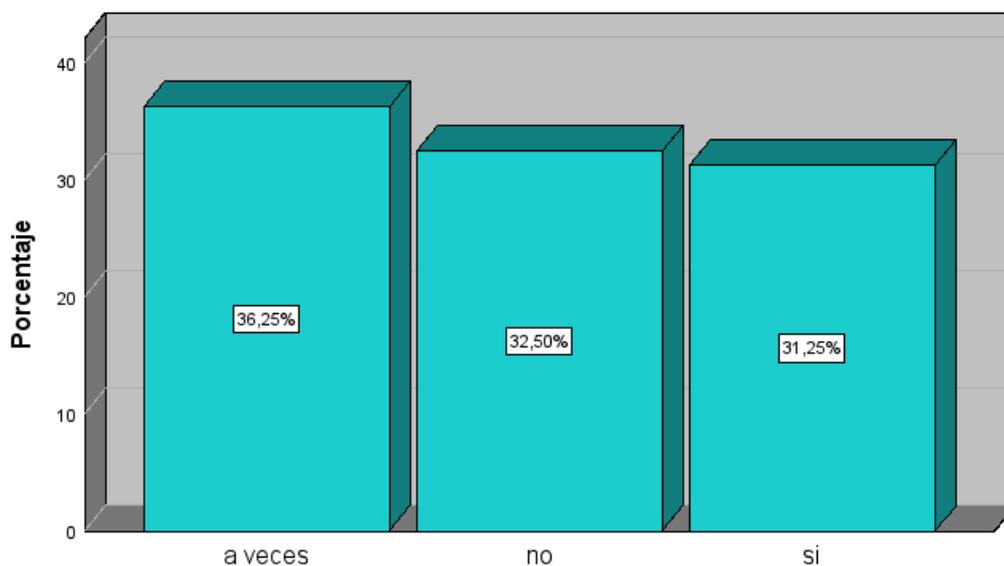
Como resultado de los encuestado, el mayor porcentaje de los empleados contestó que la asociación está de acuerdo que, la comunicación interna si es eficiente dentro de la directiva, mientras que un porcentaje menor respondieron que no están ni de acuerdo ni desacuerdo que haya comunicación con la directiva, por otro lado, también hay encuestados que expresaron que ellos no reciben ninguna comunicación de parte de la Asociación. De acuerdo a los resultados se determina que, si hay comunicación interna eficiente, pero no se lo plantea con todos los empleados.

2. ¿Recibe suficiente capacitación para desempeñar sus funciones de manera efectiva?

Tabla 4
Suficiente Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	58	36,3
No	52	32,5
Si	50	31,3
Total	160	100,0

Figura 4
Suficiente Capacitación



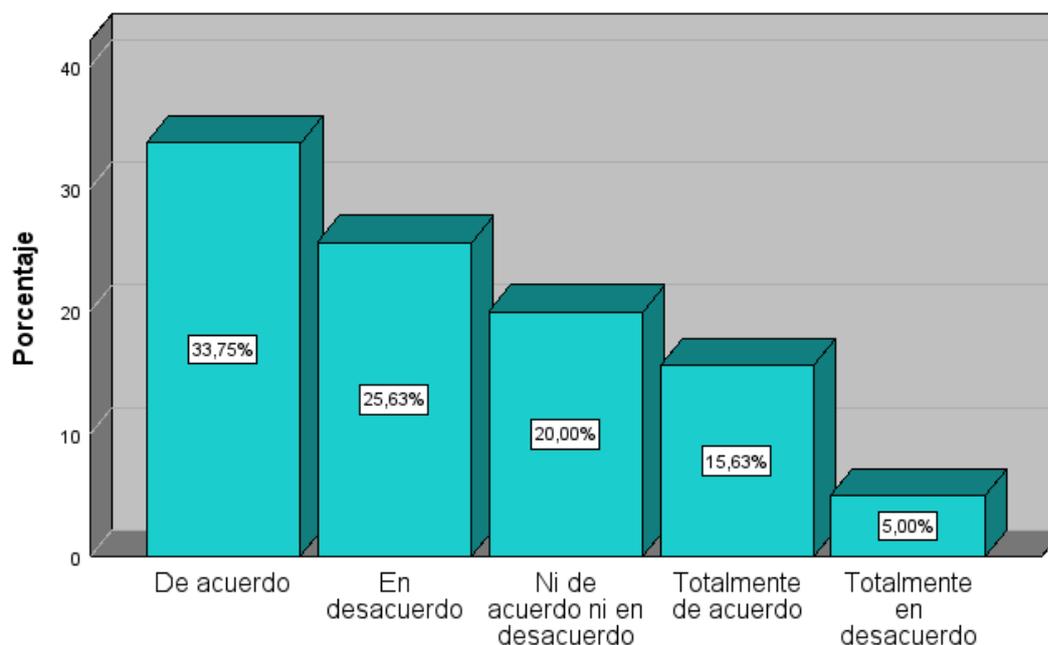
Según los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje se concentra en que a veces se recibe capacitación para desempeñar las funciones que hay dentro de la directiva haciéndose de manera efectiva, mientras que algunos de los empleados que conforma la directiva no reciben la mayor atención, ni son tomados en cuenta para dichas capacitaciones que la asociación organiza constantemente. Esto da como resultado que a la directiva le hace falta más organización con los socios.

3. ¿Está de acuerdo que la estructura organizacional actual facilite la toma de decisiones?

Tabla 5
Estructura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	54	33,8
En desacuerdo	41	25,6
Ni de acuerdo ni desacuerdo	32	20,0
Totalmente de acuerdo	25	15,6
Totalmente en desacuerdo	8	5,0
Total	160	100,0

Figura 5
Estructura Organizacional



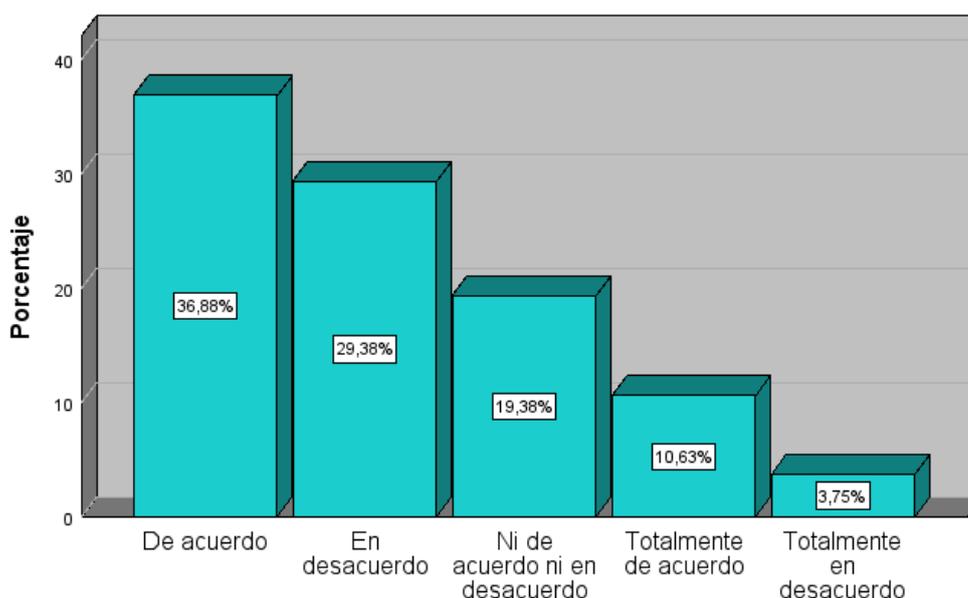
En la población su mayoría ante esta interrogante manifestaron que están de acuerdo que se facilite una estructura organizacional que se adapte a la toma de decisiones actual de dicha directiva, mientras otro porcentaje representativo manifestó que están en desacuerdo ya que ellos como empleados notan el bajo interés que la directiva pone cuando se trata de toma de decisiones, todo esto genera una mala organización de parte de socios y empleados de la Asociación.

4. ¿Está satisfecho con el proceso de evaluación de desempeño que se utiliza en la Asociación?

Tabla 6
Proceso de Evaluación

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	59	36,9
En desacuerdo	47	29,4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	31	19,4
Totalmente de acuerdo	17	10,6
Totalmente en desacuerdo	6	3,8
Total	160	100,0

Figura 6
Proceso de Evaluación



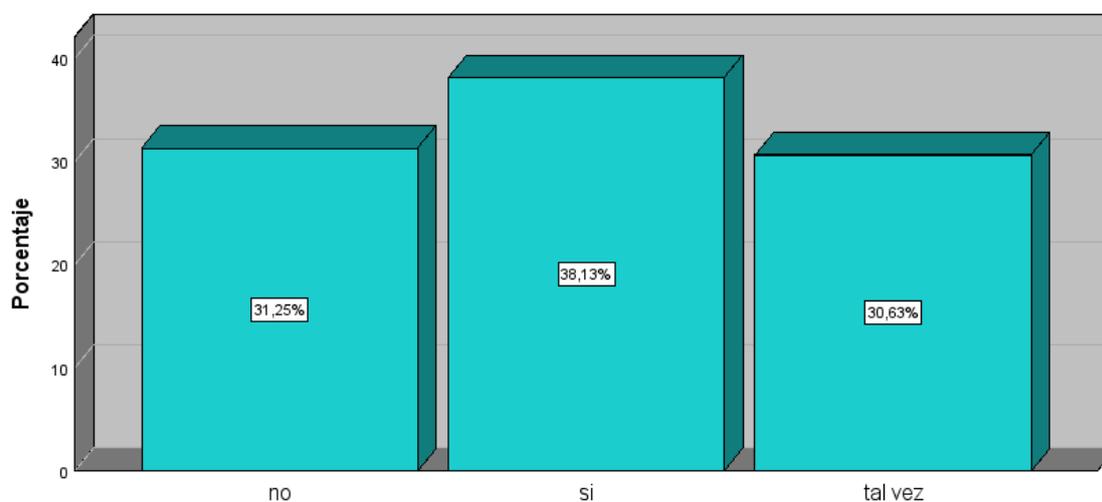
Los datos de los encuestados se identifica que existe un mayor porcentaje que manifestaron que están de acuerdo que se realice una evaluación de desempeño cada cierto tiempo esto con lleva a que están pendiente de las fortalezas y debilidades de los que conforman la asociación, mientras que el otro porcentaje respondió que está en desacuerdo ya que siempre se va a encontrar aspectos negativos y positivo de cada área, por ende ese porcentaje no les favorece que la directiva como tal realice dichas evaluaciones.

5. ¿Considera que los recursos tecnológicos disponibles son adecuados para su trabajo?

Tabla 7
Recursos Tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	38,1
No	50	31,3
Tal vez	49	30,6
Total	160	100,0

Figura 7
Recursos Tecnológicos



La mayor parte de las personas encuestadas existe un alto porcentaje que votaron por él sí, los empleados consideran que es muy necesario poder tener un equipo de computación que les facilite atraer mayor clientela, mientras que otro porcentaje, menor que al anterior también expresaron que no consideran que los recursos tecnológicos sean de una gran ayuda para su emprendimiento, y ellos optan por otra clase de publicidad para poder generar recursos económicos, de acuerdo a estos resultados se determina que, los clientes optan por los lugares llamativos y la clase de comida que ofrezcan.

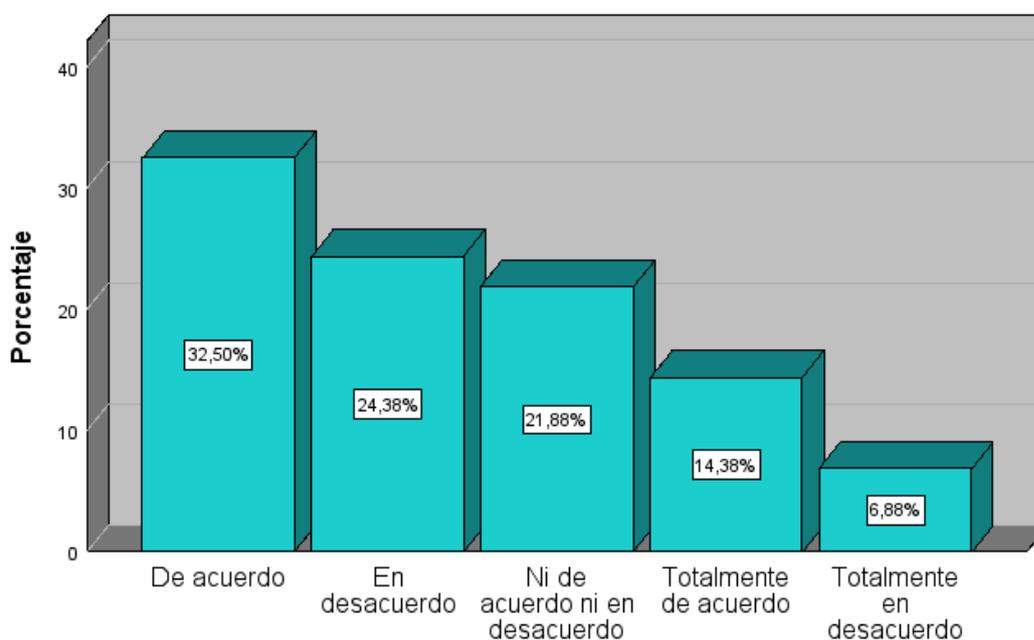
6. ¿Piensa que la Asociación tiene una visión clara y compartida entre todos los empleados?

Tabla 8

Visión Clara

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	52	32,5
En desacuerdo	39	24,4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	35	21,9
Totalmente de acuerdo	23	14,4
Totalmente en desacuerdo	11	6,9
Total	160	100,0

Figura 8
Visión Clara



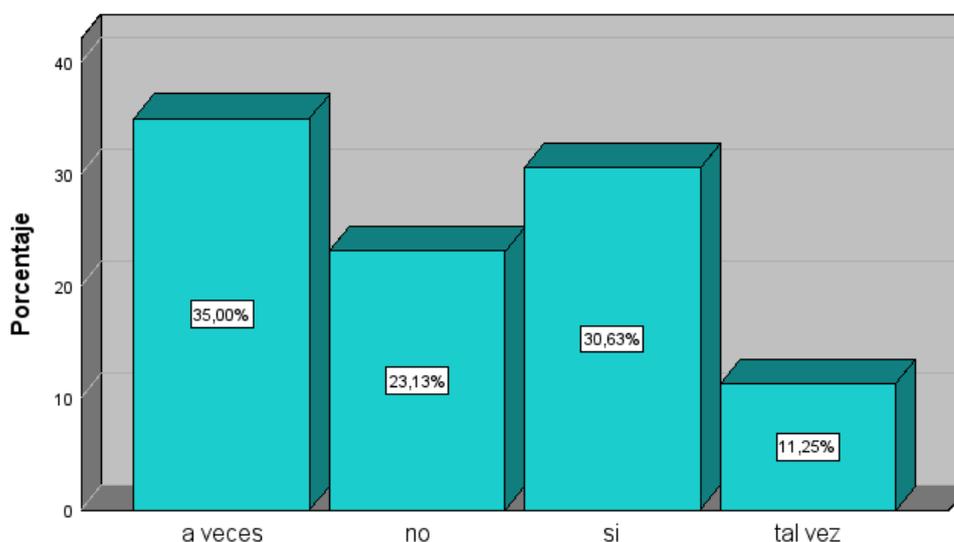
Del total de los encuestados, se identifica que un mayor porcentaje del personal respondió que ellos como empleados de la asociación no están al tanto de lo que la directiva lleva como control, también de detectó que hay un bajo porcentaje que están en desacuerdo y nos indica que la directiva de la Asociación no tiene sus objetivos claros y por ende los empleados no están al tanto de que resultados posteriores tendrá la Asociación.

7. ¿Se siente motivado y valorado en su lugar de trabajo?

Tabla 9
Valorado y Motivado

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	56	35,0
Si	49	30,6
No	37	23,1
Tal vez	18	11,3
Total	160	100,0

Figura 9
Valorado y Motivado



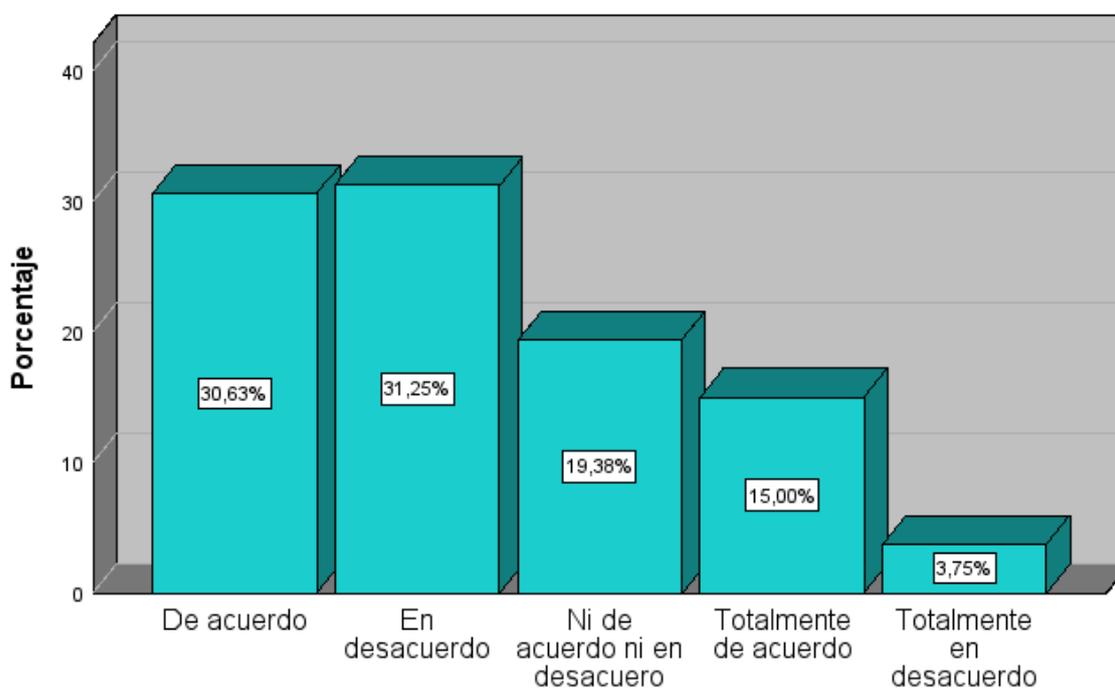
El mayor voto que se obtuvo en esta pregunta, manifestaron de esta manera que ellos como empleados se sienten a veces motivado y valorado en su trabajo, donde hay mayor venta son los fines de semana y no son recompensado para ellos, teniendo en cuenta que en la zona donde ellos trabajan es un lugar transitado, mientras que otro porcentaje de los encuestados manifestaron que no se sienten valorado ni motivados, de acuerdo a estos resultados se determina que los empleados de la Asociación la mayoría no se siente valorado ni motivado dentro del su trabajo.

8. ¿Creé que la distribución de tareas y responsabilidades es justa y equilibrada?

Tabla 10
Tareas y Responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	49	30,6
En desacuerdo	50	31,3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	31	19,4
Totalmente de acuerdo	24	15,0
Totalmente en desacuerdo	6	3,8
Total	160	100,0

Figura 10
Tareas y Responsabilidad



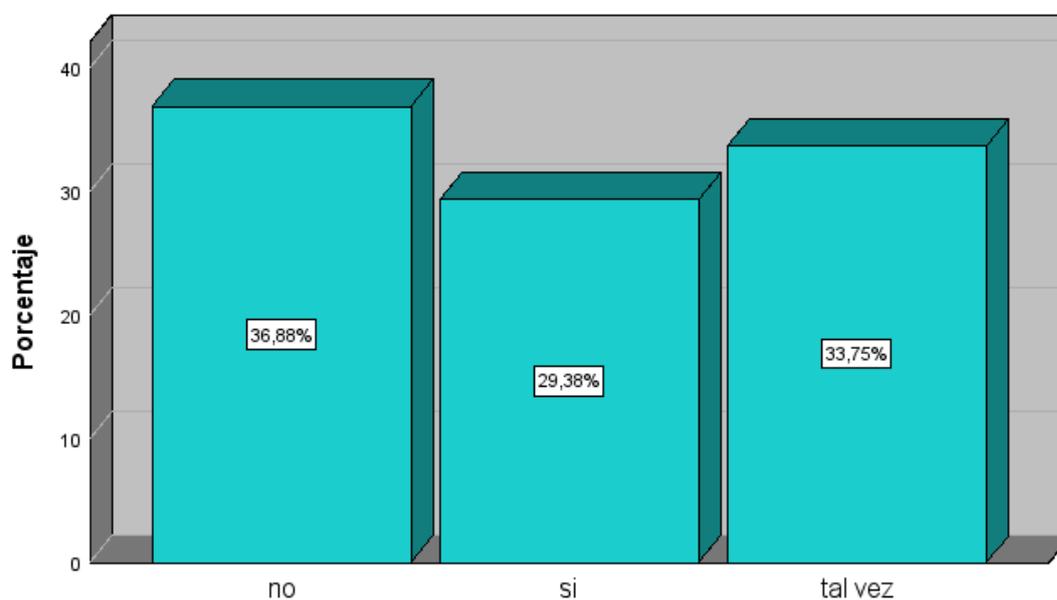
En esta interrogante los empleados supieron informar y por el alto porcentaje manifestaron estar en desacuerdo ya que a ellos no les consta que sea justa y equilibrada la tarea y responsabilidades de la Asociación, mientras que un porcentaje menor manifestó encontrarse en acuerdo con las tareas que opta la directiva y que a su vez a ellos les beneficia saber más sobre las fortalezas que esta identidad tiene, estos resultados se dan debido a que los que conforman la directiva no son equitativo con todos los empleados.

9. ¿Considera que la directiva de la asociación escucha y toma en cuenta las sugerencias de los empleados?

Tabla 11
Sugerencias en los Empleados

	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	29,4
No	59	36,9
Tal vez	54	33,8
Total	160	100,0

Figura 11
Sugerencias a los Empleados



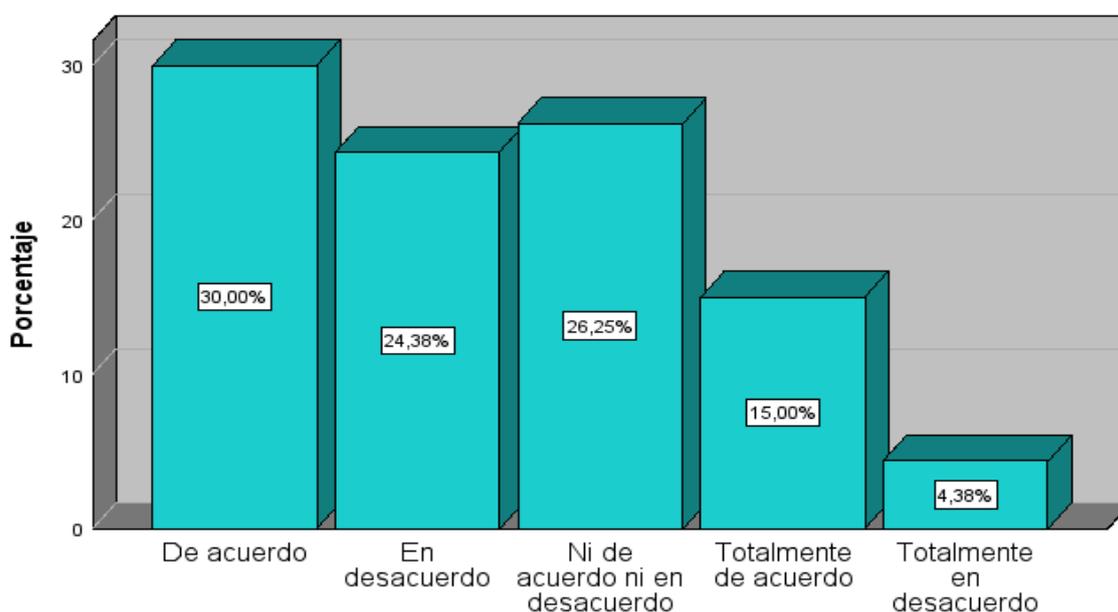
En resumen de los empleados encuestados, se evidencio que existe un alto porcentaje en los cuales manifestaron que tal vez se toma en cuenta sus opiniones y que, tal vez son escuchados pero su discurso no es tomado en cuenta como una buena estrategia. De acuerdo a estos resultados se determina que la directiva no toma decisiones basados en los criterios de los socios. y por ende la población no está de acuerdo con dicha propuesta.

10. ¿Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en ASOSERVICE?

Tabla 12
Crecimiento y desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	48	30,0
En desacuerdo	39	24,4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	42	26,3
Totalmente de acuerdo	24	15,0
Totalmente en desacuerdo	7	4,4
Total	160	100,0

Figura 12
Crecimiento y Desarrollo



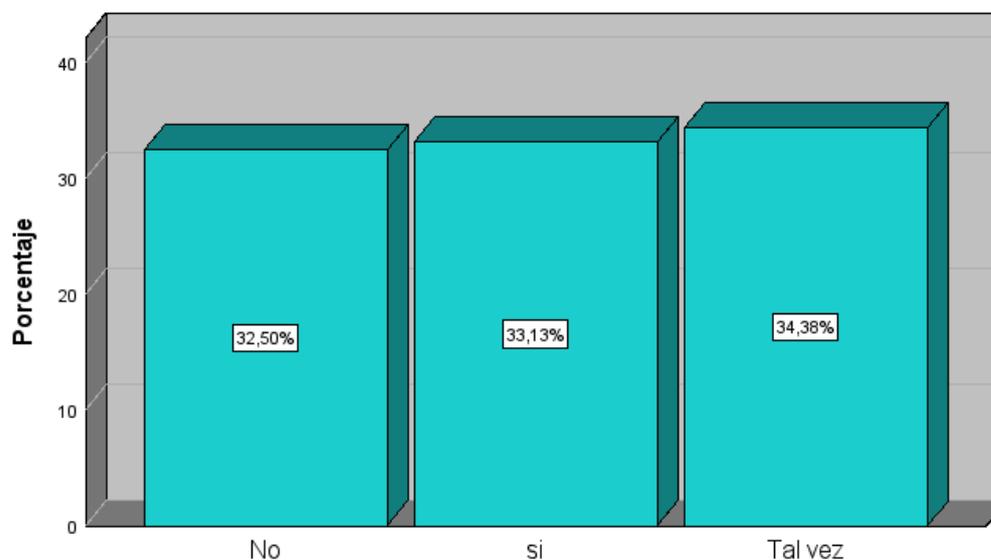
De la población encuestada, el mayor porcentaje manifestaron que están satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que hay dentro de la directiva, mientras que un menor porcentaje duda de las oportunidades que dicha directiva pueda ofrecer para la Asociación. De acuerdo a estos resultados se determina que si tienen la oportunidad de demostrar que ellos como directiva pueden ofrecer mejoras para la asociación, y así proyectar un futuro sostenible.

11. ¿Cree que planeación actual de la Asociación es efectiva?

Tabla 13
Asociación Efectiva

	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	33,1
No	52	32,5
Tal vez	55	34,4
Total	160	100,0

Figura 13
Asociación Efectiva



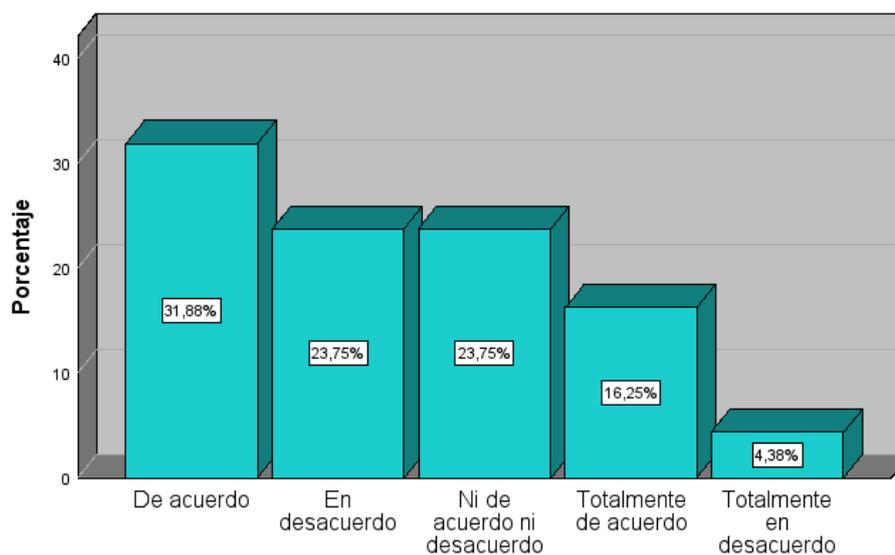
El total de los encuestados, el mayor porcentaje respondieron que definitivamente están dudando de la planeación que sea efectiva, no les consta a ellos como empleados que sea así, mientras que un menor porcentaje manifestó que no creen que la planeación actual mejore a la Asociación porque intentaron hacerlo y no se concretó a nada y buscan implementar un plan de manera eficiente y eficaz. De acuerdo a estos resultados se determina que si se necesita un plan estratégico bien estructurado.

12. ¿Considera que la gestión administrativa actual fomenta un ambiente de trabajo positivo?

Tabla 14
Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	51	31,9
En desacuerdo	38	23,8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	38	23,8
Totalmente de acuerdo	26	16,3
Totalmente en desacuerdo	7	4,4
Total	160	100,0

Figura 14
Gestión Administrativa



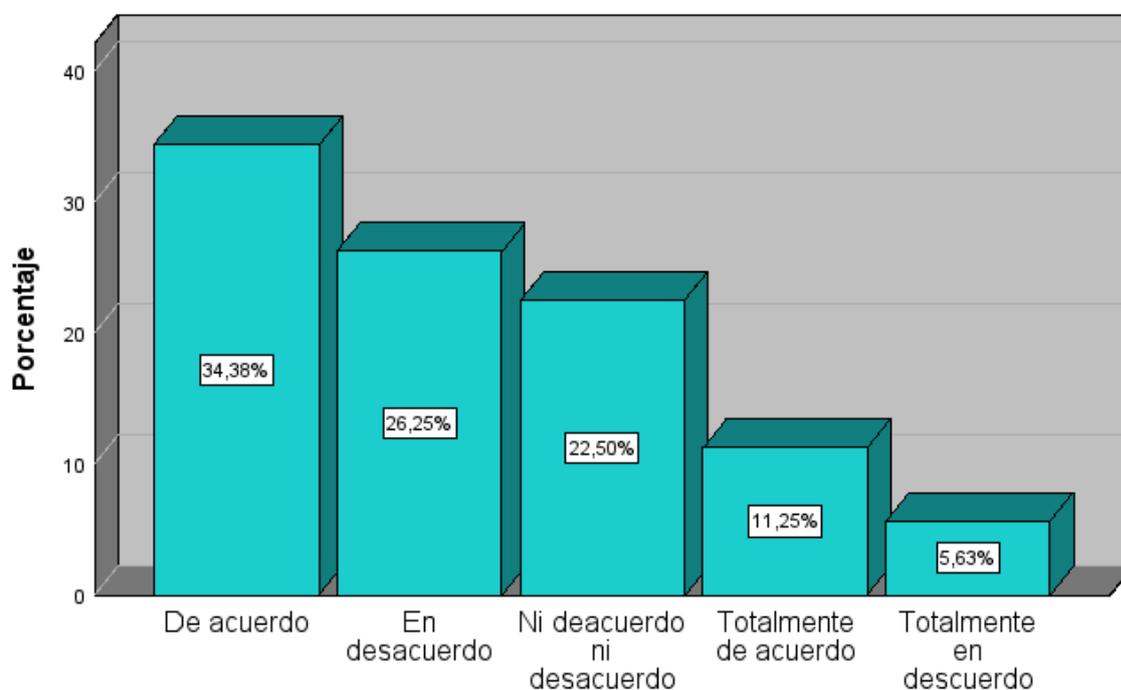
Mediante esta interrogante los empleados de la asociación indicaron que están de acuerdo y consideran que la gestión administrativa actual fomenta un ambiente positivo dentro del trabajo, mientras que otro porcentaje de encuestados manifestaron que no están de acuerdo ni desacuerdo ya que la directiva es explícita para la toma de decisiones, y por ende a ellos como empleados no consideran que la actual gestión fomente dicha petición. Estos resultados se dan debido a que la directiva le hace falta más control.

13. ¿Está de acuerdo con la forma en que se manejan los conflictos internos en la asociación?

Tabla 15
Conflictos Internos

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	55	34,4
En desacuerdo	42	26,3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	36	22,5
Totalmente de acuerdo	18	11,3
Totalmente en desacuerdo	9	5,6
Total	160	100,0

Figura 15
Conflicto Internos



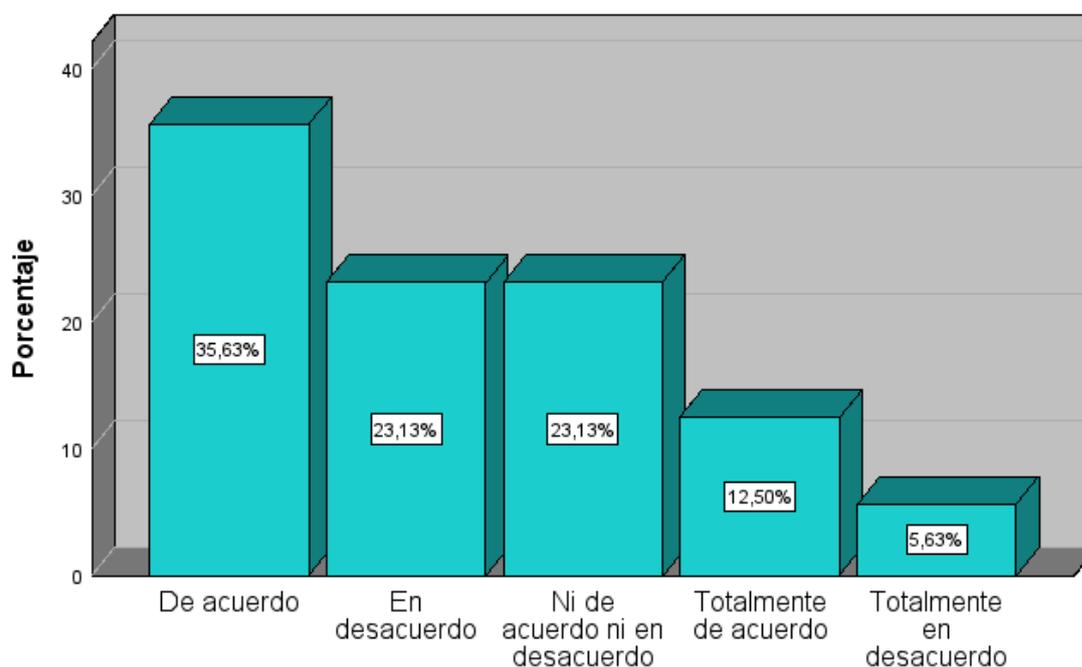
Del total de los encuestados, la mayor parte de los empleados que laboran dentro de la Asociación respondieron que si están de acuerdo con la forma que la directiva maneja los conflictos internos en la asociación. También se evidencia que hay un bajo porcentaje que manifestaron estar en desacuerdo, esto indica que, la mayoría de los empleados si está de acuerdo y que la directiva en este caso si toma en cuenta los problemas internos que hay dentro de la Asociación.

14. ¿Piensa que los objetivos y metas de la asociación están claramente definidos y son alcanzables?

Tabla 16
Objetivos y Metas

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	57	35,6
En desacuerdo	37	23,1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	37	23,1
Totalmente de acuerdo	20	12,5
Totalmente en desacuerdo	9	5,6
Total	160	100,0

Figura 16
Objetivos y Metas



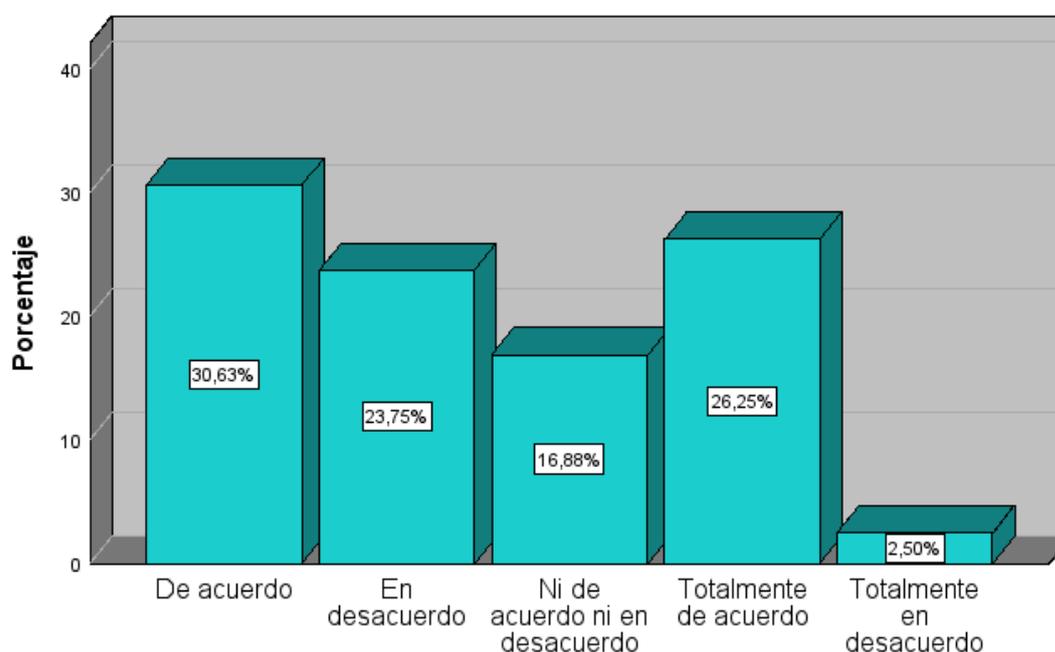
Del total del personal encuestado, la mayor parte de los empleados respondieron que están de acuerdo con los objetivos y metas que están claramente definidos y a su vez alcanzables dentro de la asociación, mientras que el porcentaje pequeño está en su totalidad en desacuerdo ya que esta parte para ellos no están bien definidas. Estos resultados se deben que la mayoría de los empleados tienen bien claro que la asociación si consta con una buena propuesta pero que a su vez no se está ejerciendo.

**15. ¿Considera que una gestión administrativa mejoraría la Asociación
“ASOSERVICE”**

Tabla 17
Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	49	30,6
En desacuerdo	38	23,8
Ni de acuerdo ni desacuerdo	27	16,9
Totalmente de acuerdo	42	26,3
Totalmente en desacuerdo	4	2,5
Total	160	100,0

Figura 17
Gestión Administrativa



En consideración de las respuestas de los empleados, la mayor parte está en su totalidad de acuerdo y por ende ellos si consideran que una gestión administrativa mejoraría la Asociación, mientras un pequeño porcentaje ante esta interrogante manifestaron que están en totalmente en desacuerdo, dicha esta respuesta los empleados no consideran que sea beneficioso, por lo que antes han sugerido cambios y no han tenido buenos resultados.

Resultados

Basándose en los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los directivos y empleados de la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE", se puede evidenciar que la entidad maneja su gestión administrativa de manera empírica. Esto se debe a que tanto los directivos como el personal presentan desconocimiento sobre la existencia y uso de herramientas administrativas que podrían ser implementadas para mejorar sus operaciones y gestiones diarias.

Mediante la entrevista que fue dirigida a los directivos de la asociación se identificó que las principales fortalezas de la gestión administrativa actual de ASOSERVICE son el compromiso de los miembros de la directiva, su experiencia y respaldo mutuo, así como sus buenas relaciones con entidades externas. Sin embargo, se identifican áreas que necesitan mejoras, como la organización interna, la comunicación, la gestión de recursos y la planificación estratégica a largo plazo, la implementación de un plan estratégico se considera crucial para establecer objetivos claros y abordar las debilidades de manera sistemática, optimizando así la gestión administrativa.

Entre los desafíos más relevantes se encuentran las limitaciones económicas, la falta de una planificación sólida y la necesidad de modificar los procesos. Se han implementado algunas medidas como la digitalización parcial de procesos y capacitaciones puntuales, pero se requiere un enfoque más integral y sostenible. Las estrategias sugeridas incluyen la elaboración de un plan estratégico participativo, la mejora de la comunicación, la optimización de procesos internos.

Una gestión administrativa ideal para la asociación implicaría tener objetivos claros, procesos eficientes, una comunicación fluida, un uso óptimo de los recursos y una directiva bien capacitada. Una gestión administrativa óptima beneficiara a la asociación con una mayor satisfacción de los socios, una mejor imagen ante terceros, procesos más eficientes y un crecimiento sostenible. Para alcanzar esta gestión ideal, se necesitan recursos adecuados, personal capacitado, asesoría externa y herramientas tecnológicas actualizadas.

La planeación estratégica se ve como una herramienta esencial para mejorar la gestión, ya que permite alinear los esfuerzos con un rumbo definido y realizar un análisis profundo de la situación actual. En general, se reconoce que aquellos planes estratégicos fluyen positivamente en el desarrollo de las asociaciones, facilitando un crecimiento sostenible y una mejor asignación de recursos para alcanzar las metas planteadas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que es necesario elaborar y aplicar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE". Esto se debe a que el plan estratégico permitirá dar solución a cada uno de los problemas identificados en la gestión actual, lo que conllevará al mejoramiento integral del desarrollo de la asociación.

Discusión

Los hallazgos de esta investigación respaldan la validez de la hipótesis planteada. Para brindar mayor sustento a la misma, se ha tomado como referencia los aportes de diversos autores expertos en planificación estratégica y gestión administrativa, enfocándose en las principales teorías y conceptos relacionados a estas variables.

Para poder proporcionar las teorías de la planeación estratégica según Sainz (2022). Al principio están los fines a alcanzar; en segundo lugar, están los caminos en los que los procedimientos serán utilizados; En tercer lugar, se encuentran las estrategias específicas, los métodos y procedimientos concretos utilizados para aplicar los recursos disponibles. Por último, en cuarto lugar, están los recursos en sí mismos, los medios y herramientas con los que contamos. Según este autor, el éxito de una estrategia dependerá de la adecuada combinación y aprovechamiento de todos estos elementos entre otros:

- Lo acertado de nuestro análisis FODA
- nuestros competidores.
- Las acciones de la competencia

Castañeda (2020), La estrategia empresarial es un plan que permite a la organización lograr una ventaja significativa sobre sus rivales. Castañeda explica que las estrategias buscan obtener una ventaja competitiva de tres formas: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque. Según Porter, la estrategia competitiva debe basarse en un profundo análisis de la estructura del sector y sus transformaciones a nivel nacional e internacional. Además, destaca que para competir eficazmente se deben considerar cinco fuerzas clave.

- La amenaza de nuevos competidores
- La amenaza de productos o servicios sustitutos
- El poder de negociación con los proveedores
- El poder de negociación con la competencia
- La rivalidad entre las asociaciones.

Dentro de sus investigaciones, la gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de crear el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que realizan el desarrollo de procesos claves Sánchez (2021).

Según Ramírez (2017), 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 asociación, además la dirección y control de cada actividad.

Acerca de la gestión administrativa, Vaca (2020) indica que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de la empresa, obteniendo un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros.

Dado lo expuesto, la propuesta de diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" se respalda en las teorías y aportes de diversos autores expertos en la materia. Estos especialistas manifiestan que la implementación de una planificación estratégica es lo más apropiado para beneficiar a la entidad y mitigar el impacto de la problemática identificada en su gestión administrativa actual.

Propuesta

Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" Cantón Santa Elena, año 2023.

Introducción

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, las organizaciones deben optimizar sus procesos y estructuras administrativas para asegurar su sostenibilidad y crecimiento. La Asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte, conocida como "ASOSERVICE", ubicada en el cantón Santa Elena, enfrenta desafíos significativos en su gestión administrativa que limitan su capacidad de ofrecer servicios de alta calidad y satisfacer la demanda de sus usuarios.

La presente propuesta de este proyecto de investigación tiene como objetivo principal diseñar un plan estratégico que permita mejorar la gestión administrativa de ASOSERVICE durante el año 2024. Este plan estará orientado a la identificación y análisis de las debilidades actuales, la formulación de estrategias específicas y la implementación de acciones concretas que contribuyen a eficiencia y efectividad de la asociación.

Para lograr este objetivo, se llevará a cabo un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de ASOSERVICE, utilizando herramientas de análisis interno y externo. Posteriormente, se formularán estrategias alineadas con las mejores prácticas en administración y gestión organizacional, las cuales serán evaluadas y priorizadas según su impacto y viabilidad.

La elaboración de esta propuesta no solo busca proporcionar un marco de acción claro y coherente para ASOSERVICE, sino también contribuir al desarrollo académico en el campo de la administración de empresas, ofreciendo un estudio de caso aplicable a otras organizaciones con características similares.

Justificación

La gestión administrativa eficiente es un pilar fundamental para cualquier organización que aspire a ser competitiva y sostenible en el tiempo. En el caso de la asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE”, del Cantón Santa Elena, la necesidad de mejorar su gestión administrativa se hace evidente ante los desafíos operativos y organizativos que enfrenta en su misión de proporcionar servicios de calidad a la comunidad.

La presente propuesta se justifica por la necesidad urgente de mejorar la gestión administrativa de la asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” en el cantón Santa Elena. Actualmente, ASOSERVICE enfrenta diversos desafíos operativos y organizativos que limitan su capacidad para ofrecer servicios de calidad y responder a las demandas de la comunidad.

Un plan estratégico bien estructurado permitirá optimizar su proceso interno, reducir costos, y mejorar la asignación de recursos, lo cual es fundamental para incrementar la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Además, esta mejora en la gestión administrativa contribuirá al crecimiento sostenible de la asociación, permitiéndole expandir su alcance y fortalecer su impacto social. Desde una perspectiva académica, este estudio proporcionará un valioso caso de aplicación práctica de teorías y metodologías de administración, enriqueciendo

la literatura existe y ofreciendo estrategias que pueden ser adaptadas por otras organizaciones similares.

El impacto positivo en la comunidad local, mediante la provisión de servicios de alimentación más eficiente y accesibles, y el fortalecimiento de la economía local, refuerza la relevancia de esta investigación. En conjunto, estos factores demuestran la importancia y la urgencia de desarrollar e implementar un plan estratégico para ASOSERVICE, asegurando su capacidad para cumplir su misión de manera eficaz y sostenible.

Objetivo de la propuesta

El objetivo principal es mejorar la gestión administrativa de la Asociación "ASOSERVICE" a través de la elaboración y aplicación de un plan estratégico. Este plan permitirá desarrollar de manera integral los procesos administrativos de la organización, de modo que puedan generar mayor valor en el mercado competitivo en el que se desenvuelven.

Plan estratégico de la asociación "ASOSERVICE"

Análisis situacional (FODA)

El análisis situacional de la asociación "ASOSERVICE" permitirá tener una perspectiva amplia y detallada sobre los factores internos y externos que impactan en su desempeño. Esto posibilitará la generación de estrategias que fortalezcan a la organización y brinden soluciones efectivas a los problemas identificados durante este análisis integral.

Análisis externo

Para realizar el análisis externo, se ha llevado a cabo un reconocimiento de las principales oportunidades y amenazas que tienen impacto en la Asociación "ASOSERVICE". Los resultados de este análisis han permitido identificar los factores más relevantes y fundamentales, los cuales serán considerados para posteriormente elaborar las estrategias que proporcionen alternativas de solución a los problemas encontrados dentro de la entidad.

Tabla 18 matriz de factores externos (Oportunidades y Amenazas)

ID	OPORTUNIDADES	ID	AMENAZAS
-----------	----------------------	-----------	-----------------

O1	Creciente demanda de servicios de comida rápida y delivery	A1	Competencias de grandes cadenas de comida rápidas
O2	Establecer alianzas con asociaciones reconocidas de comida rápida.	A2	Cambios en las preferencias hacia opciones más saludables
O3	Potencial para expandirse a otras áreas cercanas.	A3	Cambios en las regulaciones sanitarias
O4	Implementar opciones de menú para satisfacer a los clientes	A4	Aumento de los costos de insumos y materias primas

Tabla 19 Matriz de evaluación de actores externos (MEFE) matriz MEFE

Oportunidades	Peso	Calificación (1-4)	Ponderación
Creciente demanda de servicios de comida rápida y delivery	0.2	4	0.8
Establecer alianzas con asociaciones reconocidas de comida rápida.	0.15	3	0.45
Potencial para expandirse a otras áreas cercanas.	0.10	3	0.30
Implementar opciones de menú para satisfacer a los clientes	0.1	3	0.3
Amenazas	Peso	Calificación	Ponderación
Competencias de grandes cadenas de comida rápidas	0.08	4	0.32
Cambios en las preferencias hacia opciones más saludables	0.1	2	0.2
Cambios en las regulaciones sanitarias	0.2	3	0.6
Aumento de los costos de insumos y materias primas	0.04	3	0.12
INDICADORES	1	25	3.9

En la matriz MEFE de la asociación “ASOSERVICE”, se obtuvo un resultado en la ponderación de 3.90, el valor obtenido en el análisis externo supera el ponderador estándar de 2.50, lo que indica que la entidad deberá aprovechar sus oportunidades para crear estrategias

que minimicen el impacto de las amenazas. Entre las principales oportunidades identificadas se destacan:

- Creciente demanda de servicios de comida rápida y delivery.
- Establecer alianzas con asociaciones reconocidas de comida rápida.
- Potencial para expandirse a otras áreas cercanas.
- Implementar opciones de menú para satisfacer a los clientes.

Mediante el aprovechamiento de las oportunidades identificadas, la Asociación podrá contrarrestar los efectos negativos que puedan afectar sus gestiones y su desempeño en el mercado y entorno en el que se desenvuelve. Esto le permitirá mejorar sus procesos y obtener una ventaja competitiva frente a otras asociaciones del mismo tipo.

Análisis interno

El análisis interno de la asociación se ha realizado a través del reconocimiento y evaluación de sus fortalezas y debilidades que impactan a la asociación “ASOSERVICE”, para ellos se ha tomado en consideración los grupos de interés internos (representante, socios y empleados).

El análisis interno ha examinado los recursos que posee la entidad, así como los aspectos relativos a la gestión y desarrollo organizacional, incluyendo elementos como el liderazgo, las relaciones del personal y el clima organizacional.

Tabla 20 Matriz de factores internos (Fortalezas y Debilidades)

ID	FORTALEZAS	ID	DEBILIDADES
F1	Amplia trayectoria y reconocimiento en el Cantón Santa Elena.	D1	Posible falta de estandarización en procesos.
F2	Variedad de opciones gastronómicas.	D2	Limitaciones en recursos financieros y de inversión.
F3	Precios accesibles y asequibles para la comunidad	D3	Falta de estrategias de marketing.
F4	Buena ubicación	D4	Posibles deficiencias en la gestión administrativa y organización interna.

Tabla 21 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

Fortalezas	Peso	Calificación (1-4)	Ponderación
Amplia trayectoria y reconocimiento en el Cantón Santa Elena.	0.1	4	0.4
Variedad de opciones gastronómicas.	0.10	4	0.40
Precios accesibles y asequibles para la comunidad	0.12	4	0.48
Buen posicionamiento	0.2	4	0.8
Debilidades	Peso	Calificación	Ponderación
Posible falta de estandarización en procesos.	0.11	2	0.22
Limitaciones en recursos financieros y de inversión.	0.09	3	0.27
Falta de estrategias de marketing.	0.08	3	0.24
Posibles deficiencias en la gestión administrativa y organización interna	0.2	3	0.6
INDICADORES	1	27	3,41

En la matriz de la Asociación “ASOSERVICE”, se obtuvo como resultado una ponderación de 3.41, dado que el valor obtenido en el análisis interno se encuentra por encima del promedio estándar de 2.50, ello significa que la entidad deberá compensar sus debilidades aprovechando al máximo las fortalezas que posee. Entre las principales fortalezas identificadas que pueden ser utilizadas para generar estrategias, se destacan:

- Amplia trayectoria y reconocimiento en el cantón Santa Elena.
- Variedad de opciones gastronómicas.
- Precios accesibles y asequibles para la comunidad.
- Buen posicionamiento.

En conclusión, las fortalezas identificadas durante el análisis interno deberán ser aprovechadas al máximo por la asociación para contrarrestar y mitigar las debilidades

encontradas. De esta manera, podrá mejorar sus procesos y estar en mejor capacidad de cumplir con los objetivos planteados en el plan estratégico.

Direccionamiento estratégico

En esta etapa se analiza el siguiente sistema de objetivos para la Asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE”

Misión

Proporcionar servicios de alimentación de alta calidad, basadas en la eficiencia administrativa y la innovación, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con rapidez y excelencia, contribuyendo al desarrollo integral y sostenible de ASOSERVICE y mejorando la calidad de vida de nuestros miembros y la comunidad.

Visión

Ser la organización líder y poder brindar el mejor servicio a los consumidores, reconocida por nuestra gestión administrativa ejemplar, compromiso con la calidad, y capacidad de adaptación a un mercado competitivo, generando valor sostenible y fomentando una cultura de mejora continua.

Valores empresariales

Calidad: Compromiso con la excelencia en todos nuestros servicios, asegurando que cada producto y experiencia cumpla con los más altos estándares.

Eficiencia: Optimización de recursos y procesos para ofrecer servicios rápidos y efectivos, maximizando la satisfacción del cliente.

Responsabilidad: Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones, cuidando el impacto social y ambiental de nuestras actividades.

Trabajo en equipo: Fomentamos la colaboración y el respeto entre nuestros miembros, creando un ambiente de apoyo mutuo y crecimiento colectivo.

Compromiso con el cliente: Centramos nuestros esfuerzos en entender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, buscando siempre superar sus expectativas.

Integridad: Actuamos con ética y moral en todas nuestras acciones, asegurando la coherencia entre nuestras palabras y acciones.

Estructura organizacional

En la descripción a la estructura organizacional de la Asociación “ASOSERVICE” ante su crecimiento constante y la necesidad de fortalecer su gestión administrativa, se ha visto la importancia de establecer una estructura organizacional sólida y bien definida que permita operar de manera eficiente, coordinar esfuerzos y aprovechar recursos para alcanzar metas y objetivos estratégicos.

Los objetivos de esta estructura son: definir líneas de autoridad, responsabilidades y funciones, promover división del trabajo efectiva; facilitar toma de decisiones y flujo e información; fomentar coordinación y trabajo en equipo; brindar representación adecuada a los socios; establecer mecanismos de control y supervisión; y permitir adaptación y flexibilidad ante cambios. Esta estructura bien diseñada sentará las bases para una gestión administrativa efectiva, contribuyendo al crecimiento y éxito de ASOSERVICE en el Cantón Santa Elena.

Tabla 22 Estructura Organizacional



La estructura organizacional propuesta para la Asociación servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE” presenta una jerarquía clara y una división del trabajo definida, con áreas especializadas como ventas, logística, contabilidad y administración. Esto facilita la asignación de responsabilidades y la toma de decisiones, además, la presencia de la asamblea general como máxima autoridad fomenta la representación democrática de los

asociados. Sin embargo, es importante considerar posibles limitaciones como la burocracia excesiva, la rigidez estructural y la falta de comunicación efectiva entre áreas.

Para maximizar la efectividad de esta estructura, se recomienda establecer canales de comunicación adecuados, promover la colaboración y el trabajo en equipo, descentralizar ciertas decisiones a niveles operativos, realizar revisiones periódicas para identificar oportunidades de mejora y adaptación, así como invertir en la capacitación y desarrollo del personal en todas las áreas. De esta manera, se fomentará una organización eficiente, coordinada y capaz de alcanzar los objetivos estratégicos planteados en la gestión administrativa de la Asociación.

Tabla 23 FODA de la Asociación

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Amplia trayectoria y reconocimiento en el cantón Santa Elena.	Creciente demanda de servicios de comida rápida y delivery.
Variedad de opciones gastronómicas.	Establecer alianzas con asociaciones reconocidas de comida rápida.
Precios accesibles y asequibles para la comunidad.	Potencial para expandirse a otras áreas cercanas.
Buen posicionamiento.	Implementar opciones de menú para satisfacer a los clientes.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Posible falta de estandarización en procesos.	Competencia de grandes cadenas de comidas rápidas.
Limitaciones en recursos financieros y de inversión.	Cambio en las preferencias hacia opciones mas saludables.
Falta de estrategias de marketing.	Cambio en las regulaciones sanitarias.
Posibles deficiencias en la gestión administrativa.	Aumento de los costos de insumos y materias prima.

Tabla 24 DAFO de la Asociación

<p>Análisis internos</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F.1 Amplia trayectoria y reconocimiento en el cantón Santa Elena.</p> <p>F.2 Variedad de opciones gastronómicas</p> <p>F.3 Precios accesibles y asequibles para la comunidad</p> <p>F.4 Buena ubicación de los locales</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D.1 Posible falta de estandarización de procesos</p> <p>D.2 Limitaciones en recursos financieros y de inversión</p> <p>D.3 Falta de estrategias de marketing</p> <p>D.4 Posibles deficiencias en la gestión administrativa y organización</p>
<p>Análisis externos</p> <p>OPORTUNIDADES</p> <p>O.1Creciente demanda de servicios de comida rápida y delivery.</p> <p>O.2Existencia de nuevas asociaciones reconocidas de comida rápida.</p> <p>O.3Potencial para expandirse a otras áreas cercanas.</p>	<p>ESTRATEGIAS FO (MAXI MAXI)</p> <p>F1-O1Vriedad de servicios de comidas rápidas, para que así haya una trayectoria de reconocimiento dentro del Cantón.</p> <p>F2-O4 Determinación de opciones de nuevos menús, esto lo hace creciente de tal manera</p>	<p>ESTARTEGIAS DO (MINI MAXI)</p> <p>D.1-O1 Precisión por la falta de estandarización de procesos, en los servicios de comida rápida y delivery.</p> <p>D3-O3 Determinación en las posibles faltas de estrategias en lo cual conlleva el marketing y su vez al área más cercanas.</p>

O.4 Implementar opciones de nuevos menús y atención a los clientes.	que se encuentra un lugar transitado.	
<p>AMENAZAS</p> <p>A.1 Competencia de grandes cadenas de comida rápidas</p> <p>A.2 Cambios en las preferencias hacia opciones más saludables</p> <p>A.3 Cambios en las regulaciones sanitarias</p> <p>A.4 Aumento de los costos de insumos y materias primas</p>	<p>ESTRATEGIAS FA (MAXI MINI)</p> <p>F.1-A.1 Análisis de reconocimiento en las grandes cadenas de comidas rápidas</p> <p>F.4-A.3 Implementación de cambios en las regulaciones sanitarias, y un análisis de su posicionamiento en el mercado</p>	<p>ESTRATEGIAS DA (MINI MINI)</p> <p>D.1-A.1 la posible falta de estandarización de procesos hace que las competencias de comidas rápidos sean menos elegidas.</p> <p>D.4-A.4 determinación en la gestión administrativa y organización en los aumentos de costos y materias primas.</p>

Luego de identificar los factores internos y externos, desarrollar la matriz FODA y la respectiva matriz estratégica de la Asociación, se han podido establecer los objetivos estratégicos del plan que buscan mejorar la gestión administrativa.

Estos objetivos estratégicos han sido definidos en función de las necesidades, requerimientos, aspectos positivos y negativos que actualmente impactan a la entidad. Por lo tanto, estos objetivos estratégicos establecen los pasos a seguir y las acciones de mejora que deberán ser implementadas para lograr un desempeño administrativo más efectivo.

Identificar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio y servicios que puedan generar ingresos adicionales.

Mejorar la gestión de recursos y la planificación financiera mediante la implementación de herramientas de análisis financiero y presupuestario.

Establecer alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para acceder a nuevos mercados y recursos.

Lograr una gestión administrativa eficiente, mediante capacitaciones a los directivos de la asociación

Plan Operativo Anual (POA) 2024

Asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE”

PROYECTO PARA OBJETIVO N° 1: Identificar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio y servicios que puedan generar ingresos adicionales.

Objetivo:

- Identificar nuevas oportunidades de negocio y servicios que puedan generar ingresos adicionales.

Meta:

- Identificar al menos tres nuevas oportunidades de negocio en el primer trimestre.

Estrategias:

- Contratar consultores especializados en estudios de mercado
- Utilizar herramientas de análisis de datos y encuestas.

Políticas:

- Realizar estudios de mercado de forma ética y profesional.
- Garantizar la confidencial de la información recolectada.

Táctica:

- Ejecutar encuestas y focus groups
- Analizar datos demográficos y tendencias del mercado

Responsables:

- Departamento de desarrollo de negocios

Tiempo:

- De enero – marzo

Recursos y talento:

- Consultores de mercado
- Software de análisis de datos

Resultados Esperados:

- Identificación de tres nuevas oportunidades de negocio viables

Indicadores:

- Numero de oportunidades identificadas
- Calidad y viabilidad de las propuestas

Presupuesto

Tabla 25
Presupuesto Plan 1

Consultores x 3 meses	24,000\$
Licencia de software (incluye encuestas y análisis de datos)	5,000\$
Costo de realizar encuestas y focus groups (participantes)	3,000\$
Total	32,000\$

Plan Operativo Anual (POA) 2024

Asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE”

PROYECTO PARA OBJETIVO N° 2: Mejorar la gestión de recursos y la planificación financiera mediante la implementación de herramientas de análisis financiero y presupuestario.

Objetivo:

- Mejorar la gestión de recursos y la planificación y la planificación financiera

Meta:

- Implementar y capacitar al personal en el uso de una nueva herramienta financiera para el segundo trimestre.

Estrategias:

- Evaluar diferentes herramientas financieras en el mercado
- Seleccionar la herramienta más adecuada y capacitar al personal

Políticas:

- Asegurar la precisión y la transparencia en la gestión financiera
- Promover la formación continua del personal

Táctica:

- Comparar y seleccionar el software financiero
- Organizar sesiones de capacitaciones interna

Responsables:

- Departamento de finanzas

Tiempo:

- Marzo-mayo

Recursos y talento

- Software financiero
- Formadores

Resultados esperados:

- Optimización de planificación financiera y reducción de errores

Indicadores:

- Numero de personal capacitado
- Reducción de errores financieros

Presupuesto:

Tabla 26
Presupuesto Plan 2

Recursos para la evaluación	2,000\$
Costo de adquisición y licencias del software	10,000\$
Coste de formación y capacitadores	5,000\$
Total	17,000\$

Plan Operativo Anual (POA) 2024**Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte “ASOSERVICE”**

PROYECTO PARA OBJETIVO N°3: Establecer alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para acceder a nuevos mercados y recursos.

Objetivo:

- Establecer alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas.

Metas:

- Formalizar al menos dos alianzas estratégicas en el tercer trimestre

Estrategias:

- Identificar y evaluar potenciales socios estratégicos
- Desarrollar propuestas atractivas para la colaboración

Políticas

- Mantener transparencia y comunicación abierta con socios potenciales

Busca alianzas mutuamente beneficiosas

Táctica:

- Realizar reuniones y presentaciones con potenciales socios
- Negociar términos de colaboración y formalizar acuerdos

Responsables:

- Dirección general

Tiempo:

- Julio- septiembre

Recursos y talento

- Equipo de desarrollo de propuestas
- Equipo legal

Resultados esperados:

- Formalización de dos alianzas estratégicas

Indicadores:

- Numero de alianzas formalizadas
- Beneficios obtenidos a través de las alianzas

Presupuesto

Tabla 27
Presupuesto Plan 3

Recursos para identificación y evaluación	1,500\$
Coste de desarrollo de propuestas	2,500\$
Coste de reuniones (viajes, materiales)	3,000\$
Asistencia legal y administrativa	3,000\$
Total	10,000\$

Tabla 28 Plan de capacitación

Plan de capacitaciones – año 2024			
Asociación servicios de alimentación “ASOSERVICE” Cantón Santa Elena			
Modalidad de capacitación		Taller	
Participantes		Directivas de la Asociación	
Objetivo	Tema	Responsable	Lugar
"Implementar un plan de capacitación integral para los directivos de la Asociación de Servicios de Alimentación 'ASOSERVICE' con el fin de optimizar la gestión administrativa y mejorar la eficiencia operativa de la organización."	Manejo de las herramientas informáticas	Gestión de los miembros del cabildo con SECAP	SEDE BARRIAL DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN “ASOSERVICE”
	Gestión administrativa	Convenio con universidad estatal Península de Santa Elena.	
	Liderazgo	Gestión de los miembros del cabildo con SECAP	
	Trabajo en equipo y motivación	Gestión de los miembros del cabildo con SECAP	
	Actividades productivas	Gestión con PROPUEBLO	

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada se establece las siguientes conclusiones:

- Mediante las técnicas de investigación se determinó que la estructura organizativa, los procesos administrativos y la comunicación interna presentan

debilidades, la falta de una planificación formal y objetivos claros han llevado a una gestión reactiva en lugar de proactiva dentro de la Asociación.

- A través del estudio del análisis foda de la investigación se determinó la falta de organización y comunicación interna dentro de la asociación donde se evidencia que se deben establecer mecanismos de control y evaluación continuos para asegurar la calidad y eficiencia de los servicios prestados.
- La implementación de un plan estratégico en la asociación de alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" del Cantón Santa Elena promete optimizar la gestión administrativa y mejorar la sostenibilidad de la organización. La aceptación del plan dependerá en gran medida de la participación activa y el compromiso de los miembros. Con estos elementos gestionados adecuadamente el plan estratégico sea aceptado y tenga éxito en mejorar la gestión administrativa de ASOSERVICE.

Recomendaciones

Para lograr los resultados esperados a través de la implementación del plan estratégico en la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE", se recomiendan las siguientes acciones:

- Realizar un análisis absoluto de la situación actual de la gestión administrativa dentro de "ASOSERVICE" a través de auditorías internas y encuestas al personal. Con base en los resultados, se debe diseñar un plan de acción que incluya la revisión y actualización de procesos la definición clara de los roles y responsabilidades y la implementación de herramientas de gestión que faciliten el seguimiento y control de las actividades administrativas.
- Establecer canales de comunicación internos y fomentar la formación de alianzas estratégicas con otras organizaciones del sector. Se deben realizar talleres y sesiones de capacitación sobre el análisis interno y externo, involucrando a todos los miembros para asegurar una comprensión integral de las fortalezas y debilidades de la Asociación.

- Para asegurar la aceptación y éxito del plan estratégico en la asociación “ASOSERVICE”, es recomendable establecer estrategias, además que desarrollen competencias administrativas entre los miembros. Se debe fomentar una comunicación abierta y transparente que mantenga a todos los socios informados sobre los avances y beneficios del plan. Implementar un sistema de evaluación y monitoreo, asegurando así una adaptación efectiva y sostenible a largo plazo.

Referencias

- Blandez, M. (2016). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Boero, C. (2020). *Introducción a la Logística* (1 ed.). (J. Sarmiento, Ed.) Córdoba, Argentina: Editorial Científica Universitaria. Obtenido de <https://0a10ncpa1-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/upse/172313>
- Borragini. (2022). Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-marketing/#:~:text=La%20mezcla%20de%20mercadotecnia%2C%20tambi%C3%A9n%20llamadas%20las%204p's%20del%20marketing,influir%20y%20a%20conquistar%20al%20p%C3%BAblico.>
- Borragini. (2022). Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-marketing/#:~:text=La%20mezcla%20de%20mercadotecnia%2C%20tambi%C3%A9n%20llamadas%20las%204p's%20del%20marketing,influir%20y%20a%20conquistar%20al%20p%C3%BAblico.>
- Briones, M. (2017). Obtenido de [file:///C:/Users/Belen%20Rezabala/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Belen%20Rezabala/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607%20(1).pdf)
- Caballero, K. J. (2019). Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5127/1/UPSE-TAE-2019-0100.pdf>
- Carthy. (1960). Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/las-4-p-del-marketing-que-debes-conocer#:~:text=Las%20cuatro%20P%20del%20marketing,%22las%204P%20del%20marketing%22.>

- Castañeda. (2020). Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fs709b2299978a32d1.jimcontent.com%2Fdownload%2Fversion%2F1537559504%2Fmodule%2F13205935530%2Fname%2FPlaneaci%25C3%25B3n%2520Estrategica.pdf&psig=AOvVaw28XjSeuQ44euneug8OsA5H&ust=1719082812253000&source=imag>
- Chiavenato. (1995). Obtenido de <https://www.remax-accion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>
- Chiavenato. (2006). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8878582>
- Colom. (2015). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>
- Curasi, V. (2019). Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/15325/Tesis_63533.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- David. (2021).
- Flores. (2023). Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13737>
- Frederick, D. (2024). Obtenido de <https://enciclopediaiberoamericana.com/objetivos/>
- Kotler. (1997). Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>
- Làzaro. (2024). Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/analisis-externo-de-una-empresa-formas-de-plantearlo>
- Lema. (2018). Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5166/1/UPSE-TAE-2019-0116.pdf>
- Leyva, O. (2022). Obtenido de <https://apem.la/comunicar-estrategia-ejecucion-exitosa/#:~:text=La%20formulaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20es%20un%20proceso%20complejo%20de%20reflexi%C3%B3n%20y%20construir%20nuestra%20ventaja%20competitiva.>
- Lozuzgo. (2022).
- Luan. (2020).
- Marco. (2019). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>

- Martínez. (2016). Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11036/1/UPSE-MIC-2024-0003.pdf>
- Melara. (julio de 2022). Obtenido de <https://soyadministrador.net/que-es-el-proceso-administrativo/>
- Ortega. (2020). Obtenido de Un análisis interno es un proceso en el que se evalúan todos los componentes que interactúan dentro de una organización con el fin de identificar fallos y áreas de oportunidad. El principal objetivo de este tipo de análisis es averiguar los puntos fuertes
- Ortega. (2021). Obtenido de identificar fallos y áreas de oportunidad. El principal objetivo de este tipo de análisis es averiguar los puntos fuertes y débiles de la organización.
- Palacios. (2018). Obtenido de <https://es.slideshare.net/slideshow/trabajo-estrategias-de-marketing/106207562>
- Pazmiño, P. (2020). Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4360/1/T-UIDE-1360.pdf>
- Pérez, A. (2021). Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/analisis-externo-de-una-empresa-formas-de-plantearlo>
- Quiroa, M. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mision-vision-y-valores-de-una-empresa.html>
- Rafael, O. (2024). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>
- Ramires, C. (2017). Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramirez. (2019). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2>
- Ramos. (2020). *planeacion administrativo*. Obtenido de <https://concepto.de/planeacion-en-administracion/>
- Rojas, M. (2020). Obtenido de <https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/LE-2375/LE-2375.pdf>
- Sainz. (2022). Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/2630/html>

- Sanchez. (8 de febrero de 2021). Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Suárez. (febrero de 2021). Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/>
- Taipe. (2023). Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/48>
- Taylor. (2020). Obtenido de <https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/>
- troya, A. (2009).
- Ulrich. (1978). Obtenido de <file:///C:/Users/Belen%20Rezabala/Downloads/Dialnet-DeLaAdministracionPorObjetivosAlControlEstrategico-4835876.pdf>
- Vaca. (2020). Obtenido de [PLANEACION ESTRATEGICA LO QUE TODO DIRECTOR DEBE SABER](#)
- Vicente, E. A. (2020). Obtenido de <https://www.significados.com/valores/>
- Villao. (2019). Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5130/1/UPSE-TAE-2019-0103.pdf>

APÉNDICE

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONTINGENCIA								
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS		IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
		GENERAL	ESPECÍFICOS					
PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE "ASOSERVICE" CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2023.	¿De qué manera la propuesta de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa de la asociación?	Proponer un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la asociación	<p>Determinar cómo se implementará actualmente el plan estratégico en las asociaciones ASOSERVICE</p> <p>Identificar que estrategias se requiere implementar para mejorar la gestión administrativa en la Asociación "ASOSERVICE"</p> <p>Evaluar cómo será aceptada un plan estratégico para determinar la gestión administrativa de la Asociación "ASOSERVICE"</p>	Implementar un plan estratégico bien estructurado y adaptado a las necesidades específicas de la asociación "ASOSERVICE" que mejorará significativamente la gestión administrativa de la organización, aumentando la eficacia organizacional y la satisfacción de los usuarios.	Independiente - Plan estratégico	- Análisis Institucional	- Análisis Interno	<p>- Investigación Descriptiva Exploratoria.</p> <p>- Enfoque (Cualitativa y Cuantitativa).</p> <p>- Alcance: ¿Descriptivo ya que se busca implementar un plan estratégico en "ASOSERVICE" cantón Santa Elena?</p> <p>- Métodos: Inductivo-Analítico.</p> <p>- Técnicas: Observación de campo, Entrevista a profesionales, encuestas a propietarios de negocios.</p> <p>- Instrumento: Ficha de observación, formulario de entrevista, formulario de encuesta.</p> <p>- Población y Muestra.</p> <p>* Para la observación: Observación Directa.</p> <p>* Muestra: Observación de 30 Negocios.</p> <p>* Para la entrevista: Población (Directiva).</p> <p>* Muestra: entrevista a la directiva.</p> <p>- Para la Encuesta:</p> <p>* Población: 40 Negocios de la calle Surec.</p> <p>* Muestra: Se realiza un censo debido a que la población es relativamente pequeña</p>
							- Análisis Externo	
						- Componentes de Planeación	- Visión	
							- Misión	
							- Objetivos	
							- Valores	
					- Formulación de Estrategias	- Matriz Foda		
						- Estrategias de las 4p		
					- Análisis Interno			
					- Organización	- Análisis Externo		
						- Estructura Organizacional		
					- Dirección	- Competencias		
- Liderazgo								
- Control	- Monitoreo y Capacitaciones							



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2024-1

Facultad:		Ciencias Administrativas			
Carrera:		Administración de Empresas			
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular			
Docente tutor:		Ing. Hermelinda Cochea Tómalá; Mgs.			
Estudiante:		Karla Belen Reyes Rezabala		Paralelo: 8/2 ADM	
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN			
28/3/2024	21:00	22:30	Revisión y aprobación de temas de investigación	Análisis de temas de titulación	Trabajo de Integración Curricular
11/4/2024	21:00	23:00	Presentación de la tabulación de investigación (situación actual) Matriz consistencia	Presentación de guía de ficha de observación, tabulación de problemas y Matriz de consistencia	
1/5/2024	12:00	13:00	Revisión de introducción, explicación acerca del cuestionario de entrevista a especialistas	Desarrollo correcto de la introducción y guía precisa para una entrevista eficiente a especialistas	
12/5/2024	12:00	13:00	Revisión y aprobación de entrevistas a especialistas	Realización de 15 preguntas sobre el tema de investigación dirigidas a la directiva de la Asociación	
14/5/2024	12:00	13:00	Indicaciones para la elaboración de encuestas a clientes	Explicación mediante una guía proporcionada por el tutor para realizar encuestas	
11/6/2024	12:00	13:00	Revisión y aprobación de las encuestas	Aprobación de 15 preguntas elaboradas para los empleados para proceder a su aplicación	
18/6/2024	21:00	23:00	Indicaciones para la muestra, discusión y propuesta	Por medio de una reunión virtual, se establecieron las indicaciones para realizar las muestras, discusión y el plan de acción (propuesta)	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:					

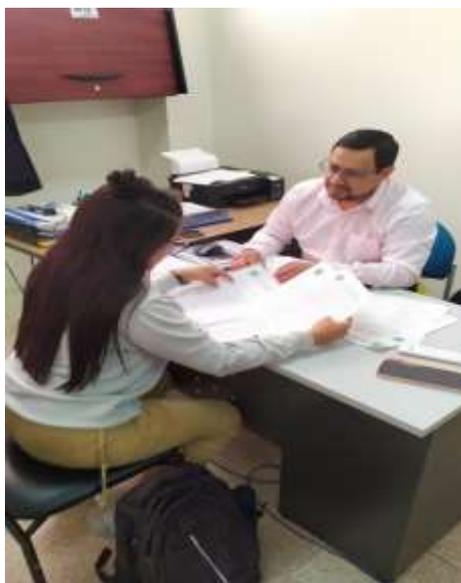
FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Validación de encuestas



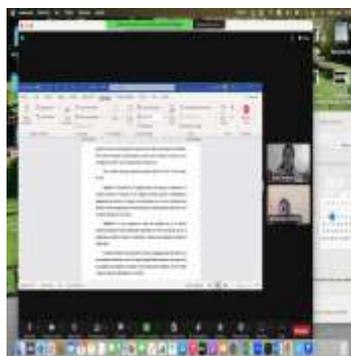
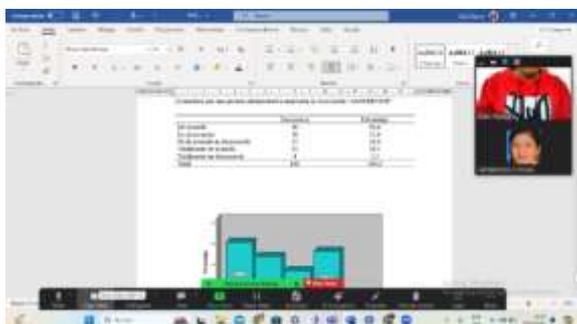
Validación de entrevista



Firma de carta Aval



Revisión de proyecto de titulación



		UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA												
		FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS												
		CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS												
		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES												
TIPO DE TUTORÍAS: Titulación														
MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR														
		PERIODO ACADÉMICO 2024-1												
		2024												
		MARZO		ABRIL			MAYO			JUNIO				
No.	Actividades planificadas	1 18-23	2 25-30	3 8-12	4 15-19	5 22-26	6 29-03	7 13-17	8 20-24	9 27-31	10 3-7	11 10-14	12 17-21	13 24-26
	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>													
1	Revisión de los temas de investigación propuestos (anteproyectos)	■	■											
2	Explicación de la ficha de observación y matriz de Véster			■										
3	Explicación de redacción de planteamiento de problemas, sistematización, objetivos, idea a defender y mapeo				■									
4	Introducción					■								
5	Revisión y ajuste de matriz de consistencia						■							
6	Explicación: formulación de preguntas de la guía de entrevista							■						
7	Revisión de la guía de entrevista								■					
8	Capítulo I Marco referencial								■					
9	Capítulo II Metodología									■				
10	Explicación: formulación de preguntas de cuestionario para encuesta										■			
11	Revisión de cuestionario determinado para la investigación											■	■	
12	Capítulo III Resultados y Discusión													■
13	Entrega al tutor para proceso de anti-plagio y respectivos oficios													■

Reزابالا

Ing. Hermelinda Cochea Tómalá

Firma del Tutor

Karla Belen Reyes Reزابالا

Estudiante

Formato de entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



NOMBRE: _____ CIUDAD: _____
 RAZÓN SOCIAL: _____ ACTIVIDAD: _____
 RELACIÓN LABORAL: _____ NIVEL DE INSTRUCCIÓN: _____
 DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____

SEXO: HOMBRE 1 MUJER 2
 EDAD: 18-24 1 25-34 2 35-54 3

BUENOS DÍAS/TARDES/NOCHES, SOY Karla Belén Reyes Rezabala, ESTUDIANTE DE LA UPSE, CARRERA ADE Y ESTAMOS CONVERSANDO CON PERSONAS COMO USTED SOBRE IMPORTANTES TEMAS DE INTERÉS PARA LA SOCIEDAD. TODO CUANTO NOS PUEDA DECIR SERÁ DE MUCHA UTILIDAD Y LA INFORMACIÓN SERÁ TRATADA ESTADÍSTICAMENTE.

1. ¿Cuál es su cargo y responsabilidades dentro de la asociación?

2. ¿Cómo describiría la gestión administrativa actual de la asociación?

3. ¿Cuáles son las principales fortalezas de la gestión administrativa actual?

—

4. ¿Qué aspectos o áreas de la gestión administrativa considera que necesitan mejoras?

5. ¿Cómo considera que la implementación de un plan estratégico podría influir en la mejora de la gestión administrativa de ASOSERVICE?

6. ¿Cuáles son los principales desafíos y obstáculos que enfrenta la asociación en su gestión administrativa?

7. ¿Considera usted que un plan estratégico podría ayudar la gestión administrativa en la asociación?

8. ¿Qué acciones o medidas se han implementado para mejorar la gestión administrativa?

9. ¿Qué estrategias o enfoques podrían adoptarse para optimizar la gestión administrativa?

10. ¿Cómo visualiza una gestión administrativa ideal para la asociación?

11. ¿Qué objetivos y metas estratégicas deberían priorizarse en un plan para mejorar la gestión administrativa?

12. ¿Qué beneficios traería una gestión administrativa óptima para la asociación y sus socios?

13. ¿Qué recursos o apoyo se necesitarían para alcanzar una gestión administrativa ideal?

14. ¿Cómo cree usted que la planeación estratégica ayude a mejorar la gestión administrativa de la asociación?

15. ¿Considera usted que los planes estratégicos influyen en el desarrollo de las asociaciones?
¿Por qué?

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

Formato de encuestas



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ENCUESTA DIRIGIDA PARA LOS EMPLEADOS DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE "ASOSERVICE"

TEMA: PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE "ASOSERVICE"

OBJETIVO: la siguiente encuesta tiene como objetivo principal evaluar la percepción de los empleados de la asociación de servicios de alimentación Vicente Roca fuerte (ASOSERVICE) respecto a la eficiencia de la gestión administrativa, con el fin de identificar áreas de mejora y desarrollar un plan estratégico que optimice las operaciones y el ambiente laboral."

INTRUCCIONES: Para proceder a contestar las siguientes interrogantes lea cuidadosamente el enunciado y escoja solamente una respuesta encerrando con un círculo en la que este de acuerdo

DATOS GENERALES

GÉNERO:

EDAD:

1. ¿Considera que la comunicación interna en ASOSERVICE es eficiente?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

2. ¿Recibe suficiente capacitación para desempeñar sus funciones de manera efectiva?
 - Sí
 - No

3. ¿Está de acuerdo que la estructura organizacional actual facilite la toma de decisiones?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

4. ¿Está satisfecho con el proceso de evaluación de desempeño que se utiliza en la Asociación?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera que los recursos tecnológicos disponibles son adecuados para su trabajo?
 - Sí
 - No

6. ¿Piensa que la asociación tiene una visión clara y compartida entre todos los empleados?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

7. ¿Se siente motivado/a y valorado/a en su lugar de trabajo?
 - Si
 - No
 - Tal vez

8. ¿Cree que la distribución de tareas y responsabilidades es justa y equilibrada?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera que la dirección de la asociación escucha y toma en cuenta las sugerencias de los empleados?
 - Sí
 - No

10. ¿Está satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en ASOSERVICE?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cree que la planificación estratégica actual de la asociación es efectiva?

- Si
- No

12. ¿Considera que la gestión administrativa actual fomenta un ambiente de trabajo positivo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Está de acuerdo con la forma en que se manejan los conflictos internos en la asociación?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. ¿Piensa que los objetivos y metas de la asociación están claramente definidos y son alcanzables?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. ¿Considera que un plan estratégico mejoraría la gestión administrativa de ASOSERVICE?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

VALIDACION CUESTIONARIO

Ficha del informe de opinión de la directiva y empleados



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" Cantón Santa Elena, año 2023.

Autor del instrumento: Karla Belen Reyes Rezabala

Nombre del instrumento: Cuestionario (Encuesta)

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistemizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: 17-06-2024


 Firma del Experto Informante
 Ing Libí Caamaño Iloor, MSc.



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

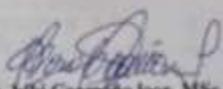
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" Cantón Santa Elena, año 2023.", planteado por el estudiante Karla Belen Reyes Rzzabala, doy por validado los siguientes formatos presentados:

Cuestionario para la Encuesta

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad 17 de junio del 2024


Ing. Efraim Casanueva Ibarra, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crecer sin límites





Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

La Libertad, 17 de junio de 2024

Ingeniera
Libi Caamaño Ioor, MSc.,
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, Karla Belen Reyes Rezabala con C.I. 2450513433., estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: "Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Asociación de Servicios de Alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" Cantón Santa Elena, año 2023.", trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del Ing. Hermelinda Cochea Tómalá, MSc.

Por lo anteriormente expuesto, adjunto la matriz de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

Karla Belén Reyes Rezabala
C.I.: 2450513433

UPSE, exce sin límites



**Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas**

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la asociación de servicios de alimentación Vicente Rocafuerte "ASOSERVICE" Cantón Santa Elena, año 2023".

Autor del instrumento: Karla Belen Reyes Rezabala

Nombre del instrumento: Guía de entrevista

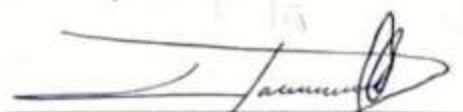
2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					
8. COHERENCIA	Sistematizado con las dimensiones e indicadores.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La libertad 6 de junio del 2024


Firma del Experto Informante
Lcd. José Xavier Tomalá Uribe, MSc



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE "ASOSERVICE" CANTÓN SANTA ELENA" planteado por el estudiante Karla Belen Reyes Rezabala, doy por validado los siguientes formatos presentados:

3. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 6 de junio de 2024

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc
 Director de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

La Libertad, 6 de junio de 2024

Licenciado
José Xavier Tomalá Uribe, MSc
Director de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **Karla Belen Reyes Rezabala** con C.I. 2450513433, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: **"PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE "ASOSERVICE" CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2023"**. Trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica de la Ing Hermelinda Cochea Tómalá, MSc.

Por lo anteriormente expuesto, adjunto la matriz de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

Rezabala

Nombre del estudiante
C.I.: 2450513433

UPSE, crece sin límites

Carta Aval

ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE "ASOSERVICE"

SANTA ELENA-ECUADOR

CELULAR: 0960874189

RUC: 2450839812001

gomezemily986@gmail.com

CARTA AVAL

Licenciado

José Xavier Tómalá Uribe, MSc

Director de la carrera de Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Administrativas

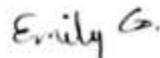
Universidad Estatal Península de Santa Elena

En su despacho. -

En consideración al petitorio presentado por la Srta. KARLA BELEN REYES REZABALA, portador de la cedula de identidad No. 2450513433, estudiante de la carrera de Administración De Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema "PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN VICENTE ROCAFUERTE "ASOSERVICE" CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2023, manifiesto que la solicitud expuesta procede de manera favorecedora, comprometiéndonos a brindar la apertura, apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva gestión de titulación; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena exponer dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Santa elena, 18 de junio del 2024

Atentamente,



Emily Fiorella Gómez González

Presidenta de la Asociación



Biblioteca General

Formato No.

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magnify

Karla B Reyes TESIS terminada cpoo

5% Textos sospechosos
5% Similitudes
= 3% aplicaciones entre comillas
= 2% entre las fuentes mencionadas
= 1% idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Karla B Reyes TESIS terminada cpoo.pdf
ID del documento: 167f4e9f5c87ff5c948038998d7c1782550e04
Tamaño del documento original: 152,57 KB

Depositante: HERMELINDA DEL ROCIO COCHEA TOMALA
Fecha de depósito: 27/6/2024
Tipo de rango: interfile
Fecha de fin de análisis: 27/6/2024

Número de palabras: 15.675
Número de caracteres: 108.407

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uap.edu.pe Mapa de Espinosa Campesino Wilson Morales Fandiño LAMPO200133372.pdf 2 fuentes similares	1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)
2	repositorio.unsa.edu.pe http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/document/210357019101_1023_LIN_ADMONESTACION_2023_7_20...	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)
3	www.mg.gov.gk www.mg.gov.gk Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa 2023-2026 Mgplanestrategico2023-2026para mejorar la gestion administrativa.mgplanestrategico2023-2026.pdf 3 fuentes similares	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)
4	www.mg.gov.gk www.mg.gov.gk Que es el proceso administrativo y cómo se realiza https://www.mg.gov.gk/handle/document/133372/133372.pdf 5 fuentes similares	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)
5	repositorio.unsa.edu.pe https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/document/210357019101_1023_LIN_ADMONESTACION_2023_7_20...	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unsa.edu.pe https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/document/210357019101_1023_LIN_ADMONESTACION_2023_7_20...	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)
2	lal.pe ¿Cuál es la importancia de la administración? https://www.lal.pe/handle/document/133372/133372.pdf	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)
3	www.mg.gov.gk Proceso administrativo: fases, tipos y ejemplo https://www.mg.gov.gk/handle/document/133372/133372.pdf	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)
4	repositorio.unsa.edu.pe repositorio.unsa.edu.pe Repositorio Continental: Pregunta de an (133372) https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/document/210357019101_1023_LIN_ADMONESTACION_2023_7_20...	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)
5	repositorio.unsa.edu.pe https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/document/210357019101_1023_LIN_ADMONESTACION_2023_7_20...	< 1%		0 palabras idénticas + 1% (10 palabras)

Fuente ignorada

Estas fuentes han sido excluidas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Tesis de Karla Reyes.pdf Tesis de Karla Reyes - repositorio.unsa.edu.pe El documento proviene de mi biblioteca de referencias.	75%		0 palabras idénticas + 75% (11.753 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.linkedin.com/in/nalago-orl-foya/>

Cronograma ADE-UIC 2024-

