



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

TEMA:

**HERRAMIENTAS DIGITALES Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE
LA MICROEMPRESA LAVANDERÍA JEREMY DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

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

AUTOR:

Kevin Roger De La Rosa Santos

PORTADA

LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO - 2022



**HERRAMIENTAS DIGITALES Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE
LA MICROEMPRESA LAVANDERÍA JEREMY DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

AUTOR:

De La Rosa Santos Kevin Roger

TUTOR:

Ing. Serrano Luyo Manuel, Msc.

RESUMEN

Las herramientas digitales y el proceso administrativo proponen un reto para aquellas microempresas que las desconocen, especialmente en un mundo digital y determinando un largo plazo podría afectarles severamente si desean crecer de pequeña empresa a mediana empresa. Por tal motivo, el objetivo de la investigación es identificar las herramientas digitales que contribuyen a mejorar el proceso administrativo. La metodología que se aplica para la recolección de información son encuestas dirigidas a las lavanderías del cantón Salinas a fin de conocer su situación y conocimiento acerca de las herramientas digitales; por otra parte, se aplicó entrevista al dueño del negocio para conocer su proceso administrativo y así poder recomendar qué herramienta podría utilizarse para mejorar su competitividad en el mercado.

Palabras claves: Herramientas Digitales, Proceso Administrativo, Gestión de Proyecto



**DIGITAL TOOLS AND THE ADMINISTRATIVE PROCESS OF THE
MICROENTERPRISE JEREMY LAUNDRY IN THE CANTON OF
SALINAS, PROVINCE OF SANTA ELENA**

AUTOR:

De La Rosa Santos Kevin Roger

TUTOR:

Ing. Serrano Manuel Luyo, Msc.

ABSTRACT

Digital tools and the administrative process pose a challenge for those micro-enterprises that are unaware of them, especially in a digital world and determining a long term could severely affect them if they wish to grow from a small company to a medium-sized company. For this reason, the objective of the research is to identify the digital tools that contribute to improving the administrative process. The methodology that is applied for the collection of information are surveys directed to the laundries of the Salinas canton in order to know their situation and knowledge about digital tools; On the other hand, an interview was applied to the owner of the business to know his administrative process and thus be able to recommend what tool could be used to improve his competitiveness in the market.

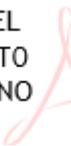
Keywords: Digital Tools, Administrative Process, Project Management.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor tutor de trabajo de Titulación, “**HERRAMIENTAS DIGITALES Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICROEMPRESA LAVANDERÍA JEREMY DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**” elaborado por el Sr. Kevin De La Rosa, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **LICIENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas partes.

Atentamente,

MANUEL
ROBERTO
SERRANO
LUYO



Digitally signed by
MANUEL ROBERTO
SERRANO LUYO
Date: 2022.04.12
14:44:35 -04'00'

**Ing. Serrano Luyo Manuel, Msc.
PROFESOR TUTOR**

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“HERRAMIENTAS DIGITALES Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICROEMPRESA LAVANDERÍA JEREMY DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por De La Rosa Kevin declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado a la Facultad de **Ciencias Administrativas** Carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener los derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



DE LA ROSA SANTOS KEVIN ROGER
C.C. NO.:092814948

AGRADECIMIENTOS

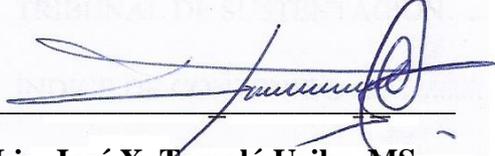
Mis agradecimientos están dirigidos a mi familia, profesores y personas que me motivaron dando todo el apoyo para poder avanzar cumpliendo una gran meta en el transcurso de mi vida, que es la de poder graduarme.

También agradezco a mis amigos que me han motivado con bondad y consejos a seguir mis sueños sin desistir.

Con amor a mi padre y madre por sus grandes enseñanzas, bendiciones que a lo largo de mi vida me han protegido de los problemas que se presentan sin aviso alguno y al haberme forjado como soy en la actualidad, una persona con perseverancia, que prefiere seguir esforzándose en la obtención de nuevos conocimientos para conseguir mis metas.

Kevin De La Rosa S.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

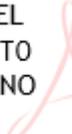


Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA



Ing. Fausto Calderón, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

MANUEL
ROBERTO
SERRANO
LUYO



Digitally signed by
MANUEL ROBERTO
SERRANO LUYO
Date: 2022.04.12
14:44:35 -04'00'

Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc
PROFESOR TUTOR



Ing. Sabina Villon Perero, Mgs.
PROFESOR GIA DE LA UIC

INDICE

PORTADA.....	I
RESUMEN	II
ABSTRACT.....	III
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	IV
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	V
AGRADECIMIENTOS	VI
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	VII
INDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
1.1. REVISIÓN DE LA LITERATURA	16
1.2. DESARROLLO DE LAS TEORÍAS Y CONCEPTOS	18
1.2.1. Proceso de administración	18
1.2.1.1. Planeación.....	20
1.2.1.2. Organización.....	22
1.2.1.3. Dirección.....	25
1.2.1.4. Control	27
1.2.2. Herramientas Digitales.....	30

1.2.2.1.	Enterprise Resource Planning (ERP)	31
1.2.2.2.	Supply Chain Management (SCM).....	31
1.2.2.3.	Sistema de gestión de Almacenes (SGA).....	32
1.2.2.4.	Sistema de gestión Documental (DMS).....	32
1.2.2.5.	Business Intelligense (BI)	32
1.2.2.6.	Herramienta de Gestión de Proyectos (BPM).....	33
1.2.2.7.	Software de facturación y contabilidad.....	34
1.2.2.8.	Software para el departamento de ventas (CRM)	34
1.2.2.9.	Herramientas de coordinación de equipo.....	35
1.2.2.10	. Herramientas de gestión de recursos humanos	35
1.2.2.11.	Herramientas Digitales de marketing.....	35
1.2.3	Herramientas Digitales en el proceso Administrativo	36
1.3.	FUNDAMENTO, SOCIALES, PSICOLOGICAS, FILOSOFICOS Y LEGALES.....	41
CAPÍTULO II	41
METODOLOGÍA	41
2.1.	Tipo de Investigación.....	41
2.2.	Método de Investigación.....	42
2.3.	Diseño de Muestreo	42
2.4.	Diseño de Recolección de Datos.....	43
CAPITULO III	44

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
3.1. Análisis de Datos	44
3.2. Discusión.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	68

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: GÉNERO.....	44
TABLA 2 EDAD	45
TABLA 3: ESTADO CIVIL.....	46
TABLA 4: EDUCACIÓN.....	47
TABLA 5: ACTIVIDADES A TIEMPO.....	48
TABLA 6: COMUNICACION DEL EQUIPO	49
TABLA 7: PROBLEMAS REGISTRO DE ACTIVIDADES.....	50
TABLA 8: ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	51
TABLA 9: DISPOSITIVO	52
TABLA 10: INTERNET.....	53
TABLA 11: REGISTRO FÍSICO.....	54
TABLA 12: SOLUCION AL CLIENTE	55
TABLA 13: CONOCIMIENTO HERRAMIENTA DIGITAL	56

TABLA 14: UTILIZACION DE HERRAMIENTA DIGITAL	57
TABLA 15: CAPACITACIONES.....	58
TABLA 16: APRENDERÍA A USAR HERRAMIENTAS DIGITALES	59
TABLA 17: LISTADO DE LAVANDERÍAS DE SALINAS	68
TABLA 18: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES RECOMENDADAS	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: GÉNERO.....	44
GRÁFICO 2: EDAD.....	45
GRÁFICO 3: ESTADO CIVIL	46
GRÁFICO 4: EDUCACIÓN	47
GRÁFICO 5: ACTIVIDADES A TIEMPO	48
GRÁFICO 6: COMUNICACIÓN DEL EQUIPO	49
GRÁFICO 7: PROBLEMA REGISTRO DE ACTIVIDADES.....	50
GRÁFICO 8: ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES	51
GRÁFICO 9: DISPOSITIVO	52
GRÁFICO 10: INTERNET	53
GRÁFICO 11: REGISTRO FISICO.....	54
GRÁFICO 12: SOLUCIÓN AL CLIENTE.....	55
GRÁFICO 13: CONOCIMIENTO HERRAMIENTA DIGITAL	56
GRÁFICO 14: UTILIZACIÓN HERRAMIENTA DIGITAL	57
GRÁFICO 15: CAPACITACIONES.....	58
GRÁFICO 16: APRENDERÍA A USAR HERRAMIENTAS DIGITALES	59

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: LAVANDERIAS DE SALINAS.....	68
ANEXO 2: MAPA DE SALINAS.....	69
ANEXO 3: FOTOS DE LAS LAVANDERIAS	71
ANEXO 4: CUADRO COMPARATIVO DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES RECOMENDADAS	72
ANEXO 5: ENCUESTA.....	73
ANEXO 6: ENCUESTA.....	74
ANEXO 7: ENTREVISTA.....	76
ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	78
ANEXO 9: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	79
ANEXO 10: CRONOGRAMA	80

INTRODUCCIÓN

Uno de los cambios que ha tenido la administración en el siglo XX guarda relación con los modelos de procesos administrativos que plantea Henry Fayol, el cual destaca que deben existir dentro de la empresa ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo, por tal motivo, menciona que se necesita de precisión, organización, dirección, coordinación, control, formación, sin embargo, en la actualidad el proceso se simplificó solo en planeación, organización, dirección y control. (Payares, 2017)

En la actualidad, las nuevas tecnologías y el mundo digital abarcan muchas opciones en la administración y ofrece una variedad de paquetes informáticos, como programas y plataformas que ayudan a las empresas a adaptarse al medio, debido a que estas permiten conectarse de manera global a través de la web; Por otra parte, estas herramientas permiten analizar de manera interna los procesos para mejorar la calidad dentro del trabajo presencial o teletrabajo.

Las herramientas digitales aplicadas en las empresas a lo largo del tiempo ayudan a gestionar, mejorar y controlar procesos, por esta razón las empresas o negocios actuales deben adaptarse a estos cambios si quieren destacar ante sus competidores y actualizarse en conocimientos digitales, para el correcto uso de la información en la toma de decisiones.

El motivo de este trabajo investigativo de integración curricular es aumentar el conocimiento sobre el tema planteado y poder recomendar las herramientas dentro de una empresa, en la búsqueda de mejoras circunstanciales y teniendo como efecto relevante la experiencia empresarial.

El tipo de investigación que se realizó, fue la descriptiva con el método deductivo; por otra parte, para su debida recolección de información se aplica la encuesta a empleadas con respuesta nominales y está dirigida hacia el área operativa, que en este caso son los trabajadores y en paralelo también se realizó una entrevista al dueño del negocio.

TÍTULO

Herramientas digitales y el proceso administrativo de la microempresa Lavandería Jeremy del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

PROBLEMÁTICA

En la microempresa lavandería Jeremy, no utilizan herramientas digitales de administración debido a que utilizan un proceso mecánico- manual con el que siempre han trabajado y están familiarizados, por lo cual, esto evita que sigan creciendo por el desconocimiento de estas, evitando mejorar el rendimiento para sistematizar y agilizar procesos, en especial en esta época donde las empresas deben también adaptarse al mundo digital.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es realizado con el motivo de ofrecer conocimientos acerca de las herramientas digitales, debido a que en la administración de las empresas es necesario utilizar recursos que mejoren el proceso interno en especial cuando el uso de los mismos, provee de grandes beneficios, sin olvidar que las empresas de actualidad a diario innovan con nuevas propuestas e invenciones que se trasponen mediante la vía digital.

OBJETIVOS

Identificar las herramientas digitales que contribuyen a mejorar el proceso administrativo en microempresa lavandería Jeremy del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Objetivos específicos

- Recolectar información de los tipos de herramientas digitales y aquellos que se utilizan para el mejoramiento del proceso administrativo.
- Analizar las situaciones del proceso en base a los datos recolectados de los empleados.
- Recomendar las herramientas digitales que ofrecen mejores resultados en el rendimiento de los procesos en las empresas.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1.REVISIÓN DE LA LITERATURA

Dentro de los parámetros de análisis investigativo acerca de las herramientas digitales en el proceso administrativo destaca la investigación realizada por Blanca Gonzales García, Robertha Solorsano Catillo y Edna Reynosa Quiñonez, con el tema” Impacto de automatización de los procesos administrativos”, en el cual exponen que es necesario la utilización de sistemas tecnológicos que ayuden a reducir costos y materiales, además de acromatizar los servicios. También, las redes sociales son un factor para la comunicación de manera fluida ahorrando el tiempo de las gestiones administrativas. En la investigación que realizaron se evidencia la eficiencia y el mejoramiento de los servicios administrativos, minimizando recursos en las planeaciones de corto, mediano y largo plazo.

En la implementación de procesos automatizados y la gestión a distancia de procesos organizacionales se pudo realizar el seguimiento de las líneas de producción, anticipándose a problemas e implementando procesos que conlleven al control, inclusive mejoraron la comunicación interna y externa de las organizaciones, este tipo de modalidad se volvió fortaleza para el capital humano que estaba capacitado por lo cual genera una ventaja competitiva para mantener contacto con el entorno, todo a través de una modalidad de teletrabajo con los empleados. (Giménez, 2021)

Los parámetros de análisis acerca de las herramientas digitales en el proceso administrativo dan a destacar la investigación de Fabian Andrés Pinto Bernachea, con el tema “Sistema web para administrar los trabajos en un taller usando la computación en la nube e inteligencia de negocios”, por lo cual, exponen que es necesario un sistema web para agilizar procesos, que mejore la calidad de los informes y documentos, además, que permita una visión globalizada del negocio, esto puede generar una gran información para la toma de decisiones, por otra parte se necesitaron personal capacitado para el uso del sistema y comparándolas con personas que realizaban el proceso con un registro físico.

El uso de sistemas en la nube ayuda a mejorar el proceso de registro y de ventas debido a que este tipo de herramientas son importantes para el incremento de la productividad elevando la calidad de un producto o servicio, también optimiza los procesos para que la comunicación sea más eficiente y fácil, así, la automatización de las actividades disminuye los tiempos de ejecución al comenzar las operaciones logrando una mayor eficiencia en el trabajo de las personas. (Haz, Molina, & Sánchez, 2017).

De los sistemas digitales (Lopez et al., 2018), menciona que los sistemas en la nube permiten mejorar la calidad de atención optimizando los procesos de información para las partes interesadas, además, estos integran criterios para gestionar la información, por lo cual, esto asegura la confiabilidad, integridad y disponibilidad, teniendo gran impacto en los procesos en donde interviene la gestión de información.

1.2.DESARROLLO DE LAS TEORÍAS Y CONCEPTOS

1.2.1. Proceso de administración

En el proceso administrativo de Henry Fayol, se determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa, por consiguiente, el llamado proceso administrativo engloba una serie de actividades con un único motivo por el cual se realiza, que es el cumplimiento de los objetivos que se desean alcanzar en la empresa. (Blandez, 2014).

El proceso administrativo es continuo, debido a que cuando se termina un ciclo, comienza otro con nuevas metas y estas son consideradas en cualquier modalidad de proyecto dentro de una empresa.

Este conlleva a una serie de etapas específicas, a través de ellas, se cumple con las metas deseadas o planteadas en una empresa y gracias a ello se realizan de manera eficaz, estas son repetitivas cuando se cumplen los objetivos establecidos, también integran la planeación, organización, dirección y control, este tipo de proceso es de gran importancia debido a que pueden ser aplicadas en cualquier tipo de empresa. (Hérrandez, 2019)

Durante el proceso administrativo se aprovecha los recursos que tiene la empresa, tales como: material humano, técnico, físicos, implementos, etcétera, es así, que estas fases sirven para resolver cualquier tipo de problema que se genera en la administración.

Importancia del proceso administrativo

La influencia que tiene el proceso administrativo en mejorar el servicio, se debe a que puede dotar a las empresas de conocimientos para este ciclo, por lo cual realiza el manejo de operaciones, así, el proceso mencionado se divide en 4 etapas de manera ordenada comenzando por la planificación, organización, dirección y control, es importante manejar este proceso para evitar improvisaciones y sobre todo para la toma de decisiones. (Céspedes, 2016)

Cabe destacar que el uso de estos procesos mantiene la eficiencia y eficacia de las empresas y su entorno, por consiguiente, esta radica en la previsión de fenómenos futuros y la ejecución de la misma es para el cumplimiento de los objetivos.

En la administración de la organización se debe tener en claro sus procesos para poder planear acciones, organizar las tareas y realizar su estructura jerárquica, para la integración de recursos de manera eficiente y la ejecución de tareas se utiliza métodos de control en cada etapa, además, un punto clave es la comunicación y buena manifestación de la misma para que se puedan entender. (Cano, 2017)

Establecer metas contribuye a que no se pierda de vista el trabajo a lo largo del proceso, por lo tanto, ayuda a que los miembros de la empresa mantengan su concentración en las actividades de carácter primordial.

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

1.2.1.1. Planeación

La planeación es la definición de las metas, el establecimiento de estrategias para alcanzarlas y el desarrollo de una jerarquía amplia de los planes para integrar y coordinar las actividades, considerando las estrategias necesarias para el cumplimiento de los mismos. (Blandez, 2014).

Planear es para la toma de decisiones y poder alcanzar un futuro que se espera a través del objetivo general.

La importancia en la planeación es determinar lo que se busca lograr en el grupo social, definir las condiciones del futuro y lo que se requiere para conseguirlo, mitigar los riesgos, visibilizar los esfuerzos, hacer elección de decisiones para el futuro, la base del proceso y es el inicio. (Duque, 2018)

La planeación puede ser simple o compleja, pero dependerá de los factores de la situación en el cual se encuentre la empresa.

Importancias

El rendimiento de la planificación en una organización, como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales, tales como: las personas, las tareas y la administración, la planificación está ligada a diferentes ámbitos como son en las empresas, la economía, en esta etapa, se definen los conceptos principales para una organización que viene generada a través de la misión y visión. (Cano, 2017).

Este proceso tiene un papel fundamental para la toma de decisiones y el planteamiento de un objetivo deseado de la empresa.

La eficiencia de la planificación se realiza al proponer objetivos concretos y señalar qué es lo que se va a hacer para poder alcanzarlos, evitando la improvisación y, por el contrario, permitiendo una mejor coordinación de las tareas, actividades y un mejor uso del recurso. (Céspedes, 2016).

La importancia radica en que es posible generar de forma clara y concisa el objetivo de la empresa debido a que mejora el estado de la organización al saber cuál es la meta que se desean cumplir.

Proceso o Fases de la planeación

Según (Luna, 2015), el proceso de planeación es una parte importante para reducir riesgo entorno al cumplimiento del objetivo general:

- **Investigación:** para proponer un objetivo se debe realizar un diagnóstico de manera interna y externa, y de acuerdo a los análisis para plantear un objetivo que se pueda cumplir, en el mayor de los casos se realiza un análisis foda.
- **Los objetivos:** esta son una meta que una empresa puede cumplir luego de haber realizado su diagnóstico, estas pueden establecerse en un tiempo específico, ya sea a corto o largo plazo.
- **Los pronósticos:** Es la predicción que se espera de un determinado elemento para si disminuir los posibles problemas que puedan ocurrir porque hay que destacar que no se eliminan, solo se minimizan.

- **Las estrategias:** Se realiza un plan de acción que se ejecutará en un determinado tiempo y cuya meta es el cumplimiento de los objetivos.
- **Las políticas:** hacen referencia a los principios establecidos de reglas que se deben cumplir con toda la responsabilidad de los empleados.
- **Los procedimientos:** Son aquellas tareas que tienen una cronología o encadenamiento.
- **Los programas:** Son los planes que tiene un tiempo en el que se debe ejecutar cada acción.
- **Los presupuestos:** Resume en términos económicos los resultados previstos en cada operación realizada.

Para que la planificación se logre completamente, es necesario seguir cada proceso descrito y, por otra parte, al lograrlo se facilita coordinar las actividades, tareas, controlar y evaluar los mejores resultados.

1.2.1.2. Organización

En el proceso de organización, se destaca la estructura para la sistematización de los recursos de una empresa, además es necesario establecerla para poder operar o realizar alguna actividad económica una vez que se conoce cada área de trabajo, para ello, es necesario organizar los recursos humanos y materiales, siendo este un punto para conocer como estará la comunicación interna. (Blandez, 2014)

Dentro de la organización se sistematizan los trabajos que se realizarán de acuerdo a la estructura definida, y así, permitir el buen funcionamiento de la empresa.

En la empresa, este proceso se centra en la estructura y los modos en el que se actúa para conseguir lograr los objetivos empresariales previamente planteados; las empresas no se organizan por sí mismas, ni diseñan estructuras de forma aleatoria, por ello, su funcionamiento puede no ser el más idóneo, si no se disponen de estructuras organizativas, lo cual también puede, llevar a un caos dentro de la organización. (Mero Velez, 2018).

En toda constancia es necesario comprender cómo diseñar una empresa desde el principio de ordenamiento, estructura e integración, en cada uno de los empleados, considerando la responsabilidad que poseen en todo momento y lo está implica en el desarrollo de la organización a la que pertenecen.

Importancias de la organización

La influencia de la organización por encima de quienes lo integran, se determina por un conjunto de reglas, jerarquía de cargos, rasgos de comportamientos, entre otras, las que deben ser respetados por todos los miembros pertenecientes o que se encuentran dentro de la empresa, paralelamente, se coordinan todos los recursos y establece las relaciones funcionales de la dirección. (Arteaga Coello, 2016).

La organización implica a la productividad en el manejo de recursos humanos, materiales y financieros.

La influencia de la organización en la empresa, es establecida a través de los niveles jerárquicos, donde se desempeñan las actividades de manera eficiente, evitando la lentitud e ineficiencia dentro de las áreas que clasifican al personal, desde otro punto

de vista, se reduce la duplicidad de trabajo, al establecer niveles de autoridad y comunicación, todo con el único fin de cumplir los objetivos planteados. (Céspedes, 2016).

La organización permite el ahorro de tiempo con objetivos claros y concisos.

Fases de la organización

(Luna, 2015), menciona que las fases son las siguientes:

- **División del trabajo:** proceso elemental que se realiza en la organización. En todo tipo de empresa el trabajo se puede dividir en forma vertical y horizontal, la división del trabajo vertical se sustenta en el establecer las líneas de autoridad y los niveles que integran la estructura organizacional.
- **Jerarquización** Administrativamente, jerarquización es la ubicación de las funciones, tomando como base el orden de rango, grado o nivel de la estructura de la empresa, estableciendo así en forma correcta, la autoridad que cada uno posee.
- **Departamentalización:** es la separación y agrupación de las funciones y operaciones en áreas específica, si la departamentalización contempla las actividades de grupo en unidades de trabajo sinérgicas, son funcionales por sus productos, geográficas o por territorio, técnicas o tiempo, etcétera.
- **Descripción de funciones y obligaciones:** una vez determinados y establecidos los niveles jerárquicos, la departamentalización de la empresa se vuelve lo más básico de definir, la descripción de funciones y obligaciones del

trabajo a desarrollar en cada una de las unidades o puestos de toda la estructura de la empresa.

- **Coordinación:** cada fase de la organización debe llevar obligaciones sincronizadas, es decir, que los esfuerzos que realizan en la empresa siempre deben estar asociadas para alcanzar y mejorar el desarrollo de manera continua.

1.2.1.3. Dirección

En el proceso de la dirección en la administración se define que dirigir es conducir el talento y el esfuerzo de los demás para conseguir los resultados esperados; es decir, influir sobre su desempeño y coordinar su esfuerzo individual y de equipo, por ese motivo el personal debe sentirse comprometido, para ellos se aplican métodos psicológicos y sociológicos. (Blandez, 2014)

Es necesario conocer temas que integran al personal, pero dentro de cualquier tema siempre destacar la motivación.

El proceso de la dirección es la parte esencial y central de la administración a la que deben subordinarse todos los demás elementos, pues, una buena dirección corresponde a un buen liderazgo, por lo cual, el líder explica los objetivos de la empresa con claridad y ejerce influencia sobre las personas, para que contribuyan al logro de las metas organizacionales. (Lopez, 2013).

Por tal motivo en la dirección se toma decisiones de acuerdo a la supervisión que se le realiza en cada tarea.

Importancia de la dirección

La destreza de utilizar el proceso de la dirección se encuentra en la ejecución de los planes, motivación, comunicación y supervisión, para alcanzar las metas de la organización además de la dirección, es fundamental y necesario motivar a los miembros constantemente, considerando el ambiente y situación de la empresa, es así que se pone en marcha los lineamientos elaborados durante la planeación y organización, llevando a cabo a los objetivos. (Arteaga Coello, 2016)

En las empresas se emplean lineamientos conformadas por una serie de acciones que se enfocadas en mejorar la conducta de los empleados, en la dirección se pone en marcha todos estos lineamientos establecidos y por medio de ellos se logran las formas de conducta deseables en los miembros de la estructura organizacional, mientras se realizan la ejecución de acciones eficiente, es determinante en la moral de los empleados y consecuentemente, en la productividad, también se debe controlar que existan comportamientos adecuados de los miembros de la organización. (Céspedes, 2016)

El resultado se refleja de acuerdo al logro de los objetivos y por tal motivo la comunicación juega un papel importante en la dirección.

Funciones, proceso o etapas de la dirección

De acuerdo a (Luna, 2015), los procesos de dirección son:

Supervisión: conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización, la supervisión es un recurso muy valioso para la empresa, dado que

mediante ella se orienta la acción de los colaboradores, para que se logren los objetivos de forma satisfactoria.

Liderazgo: es el proceso de motivar y ayudar a los demás, al trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización las personas de un equipo o grupo saben identificar hacia dónde se dirigen y como ser motivados para lograr sus metas.

Comunicación: es un proceso que consiste en que, el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica para definirlo llanamente en acciones concretas, el proceso de comunicación involucra al emisor, la transmisión de un mensaje, por medio de un canal seleccionado y al receptor.

Motivación: es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo, lo cual los llevará a cumplir con lo demandado. Motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción, es un elemento básico de la dirección porque a través de esta se logra la realización del trabajo.

Toma de decisiones: una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas, una de las funciones más valiosas del administrador es la toma de decisiones, de ahí su importancia, en la fase de dirección debe de realizarse con eficiencia y eficacia.

1.2.1.4. Control

Es considerado como la última etapa del proceso o función administrativa, en la cual, se engloba los principios anteriores, esta realiza su función desde el proceso de

planeación, ya que debe ser contantemente verificando o evaluado, es decir, actúa revisando paso a paso las acciones realizadas. (Duque, 2018)

El control lleva a reflexionar sobre el replanteo de los procesos, tanto en lo organizativo como en la dirección, en lo cual, poder comparar el desempeño real con lo que previamente se planteó como objetivo, establece diferenciaciones, las que, posteriormente son analizadas y estas a su vez establece las causas que impiden el incumplimiento de lo esperado, por lo cual, una vez establecidas se decide estudiarlas y al replantear el plan de acción este puede ser ejecutado. (Blandez, 2014)

Importancia del proceso de control

La implementación del proceso de control empieza por medio de medidas correctivas de las actividades realizadas, por lo cual, estas alcanzan exitosamente los objetivos planteados, así, aplicándose a todas las cosas, personas y actos, también, les permite determinar y analizar rápidamente lo que origina desviaciones que pueden presentarse a futuro, gracias a esto se reducen los posibles errores durante el control, estableciendo medidas para corregir cada actividad y esta es aplicada a cada recurso con la que cuentan la empresa. (Céspedes, 2016).

Este proceso permite determinar los posibles desvíos de cada proceso, tomando la decisión de corregir los imprevistos a través de acciones que garantizan que se coincida con las metas planteadas, en el proceso de control es necesario detectar las áreas responsables de estos sucesos, la búsqueda reduce costos y los evita, si estos son encontrados a tiempo, también, es la fuente de comparación entre lo efectuado y lo

planeado, por lo que, ayuda a optimizar esfuerzos al desarrollarlos de forma clara y precisa, ya que antes fueron cuidadosamente determinados. (Duque, 2018).

La modalidad de control o gestión es revisada minuciosamente para obtener un análisis completo y creíble para la correcta toma de decisiones, este proceso se destaca por realizar una evaluación en donde se trata de disminuir las desviaciones de estándares con el fin de garantizar las metas planteadas.

Etapas o ciclo de control

(Luna, 2015), nos da a conocer los tipos o enfoques de control existentes:

Establecimientos de estándares

Toda empresa fija metas que se relacionan con la calidad, satisfacción e innovación, y si los estándares representan la medida de la ejecución de un correcto proceso.

Medición de resultados: aplicar unidades de medida, de acuerdo a los estándares del área, se apoya de sus niveles formativos, por lo tanto, valora la ejecución y los resultados

Comparación del desempeño con el estándar: en este paso del proceso de control es comparar el desempeño con el estándar, los administradores responsables del control deben analizar y evaluar los resultados

Corrección: los ejecutivos son los responsables de tomar medidas correctivas, reconociendo si la desviación es un síntoma o una causa, ente la planeación y el control se da la retroalimentación de conocimientos.

Retroalimentación: considerada una parte básica del proceso de control, haciendo que el transcurso de tiempo sea ajustado al sistema administrativo de calidad y de información, dando de resultado el grado de oportunidad con el cual se comprende lo propuesto.

1.2.2. Herramientas Digitales

Las herramientas digitales durante su aplicación aumentan las posibilidades de mejorar las labores, facilitando actividades y en la localización tanto en clientes como en la difusión de productos, promoción de redes, contactos, entrevistas, el posicionamiento, etc. (Galindo Melero, Sanz Angulo, & De Benito Martín , 2021)

Es necesario innovar e integrar al mercado actual en el desarrollo empresarial, a través de nuevas tecnologías mejorando la competitividad.

Importancia de las Herramientas digitales

En el mercado aumentan las oportunidades cuando el conocimiento brindado o desarrollado por las tecnologías de la información es vasto, estos conocimientos son de gran utilidad en la actualidad, ya que, las herramientas digitales, deben de desarrollarse a favor de la efectividad, éxito y eficacia empresarial. (Martínez Ramírez & Medina Villegas, 2017). Las herramientas se pueden considerar un producto nuevo dentro de las empresas.

Tipos de Herramientas digitales

1.2.2.1. Enterprise Resource Planning (ERP)

El ERP está formado por un conjunto finito de módulos que pueden adquirirse total o parcialmente, por lo cual existen tres grandes grupos: el primero correspondiente al área financiera, un segundo grupo al área logística y finalmente un grupo al área Recursos Humanos. (Almuna & González, 2015).

Esta herramienta implica realizar cambios en el proceso de la empresa, adaptándolas acorde a las necesidades en los aspectos económicos, funcionales y estratégicos de las diferentes áreas, este método realiza la reducción de los recursos para alcanzar el posicionamiento.

1.2.2.2. Supply Chain Management (SCM)

El SCM, es un enfoque integral para la gestión de todo el flujo de datos, información, materiales y servicios de las funciones individuales de la cadena de suministro mencionadas anteriormente, la capacidad de vincular estas funciones e integrarlas con otros elementos del proceso empresarial viene dictada por la estrategia general de gestión. (Cunalata Bombon, 2019).

La gestión de la cadena de suministro no puede ser vista como una organización individual e independiente y debe ser conformada para trabajar en conjunto con otros procesos de negocio, funciones y departamentos.

1.2.2.3. Sistema de gestión de Almacenes (SGA)

El sistema de gestión de almacén (SGA), “abarca desde la recepción, almacenaje y distribución de la materia prima con la finalidad de optimizar tiempos, aprovechar al máximo la capacidad del almacén y tener procesos logísticos eficientes”. (Timaná Yarlequé , 2021).

La cadena de suministro no puede ser vista como una organización individual e independiente y debe ser conformada para trabajar en función con otros procesos de negocio, funciones y departamentos.

1.2.2.4. Sistema de gestión Documental (DMS)

Los DMS gestionan grandes cantidades de archivos que se encuentren centralizados en una sola base de datos, la cual, permite mantener la información indexada para realizar búsqueda rápida de documentos y también tener un almacenamiento respaldado en caso de cualquier eventualidad de siniestro en los documentos. Mediante los metadatos se puede agregar información a los documentos que ayudan a que la búsqueda se procese con mayor velocidad. (Morillo Cadena, 2015).

Los metadatos pueden agregar información a los documentos que ayudan a que la búsqueda se procese con mayor velocidad.

1.2.2.5. Business Intelligence (BI)

La inteligencia de negocios conocida también como Business Intelligence (BI), utiliza procesos y técnicas que permiten la transformación de los datos que han sido recopilados por una empresa u organización en información importante y está, la convierte en conocimiento valioso para los procesos gerenciales, también, con la

implementación de estas herramientas se puede disminuir costos, facilitar la interpretación de la situación actual de la organización, optimizar recursos, analizar las tendencias del mercado para poder crear un nuevo producto o servicio e incluso la creación de un nuevo negocios. (Recalde Cuti, 2018).

Presenta los datos de tal forma que se facilite su análisis, la relación entre las diferentes bases de datos esté predeterminada, su actualización sea programada y el tiempo de consulta inmediato sea preciso.

1.2.2.6. Herramienta de Gestión de Proyectos (BPM)

Las herramientas de gestión de proyectos en la organización generan efectos diferenciadores con respecto a sus competidores, estos deben implementar Software en el desarrollo de sus actividades de negocio, todo a través de la gestión de proyectos, las organizaciones cada vez están optando por la incorporación de metodologías ágiles de desarrollo de Software que complementen los vacíos metodológicos que las otras formas de desarrollo también llamadas “metodologías pesadas” dejadas en la ejecución de proyectos. (López Menéndez, 2015)

La implementación de nuevos métodos de innovaciones y una buena alternativa, son las metodologías ágiles, las mismas que están ayudando exitosamente a lograr éxitos en los desarrollos de software.

1.2.2.7. Software de facturación y contabilidad

Las herramientas que manejan la contabilidad reducen los costos operativos, por su velocidad en los procesos y registro de operaciones comerciales en la empresa, dejando percibir ventajas como, la seguridad de la información de acuerdo a los mismos niveles de protección del software y la diversidad de informes financieros para la toma de decisiones. (Palma Cardoso, Alarcon Linares, & Hernandez Pava, 2018).

Estas herramientas, permiten desarrollar la contabilidad de una formas más rápida y eficiente, lo que manualmente traería probabilidades de error y mejora la exactitud en las obligaciones tributarias en las empresas.

1.2.2.8. Software para el departamento de ventas (CRM)

El software para las ventas mejora la gestión de las relaciones con el cliente, es considerada como una de las herramientas que genera un conocimiento estratégico de los clientes por medio de sus preferencias, esta herramienta busca que por medio del manejo eficiente de la información se retroalimente y mida resultados en el desarrollo de procesos internos y la capacidad propia de los negocios. (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra , 2012)

Se presentan al comprar o hacer un seguimiento después de la compra y las posibles soluciones que pueden darse, esto es parte de un servicio optimo personalizado.

1.2.2.9. Herramientas de coordinación de equipo

El uso de un sistema de coordinación ofrece la ventaja de compartir información, ideas y pensamientos digitalmente, lo cual permite la participación activa de los miembros que forma parte, directa o indirectamente de la realidad vivida de los consumidores, quienes generan nuevos contenidos por medio de críticas, análisis y sugerencias. (Gonzales Mora, 2018).

Implementar tecnología de comunicación agiliza el tiempo de llegada de los datos necesarios.

1.2.2.10 . Herramientas de gestión de recursos humanos

Los empleados con el uso de herramientas digitales mejoran el aprendizaje y su organización entra a convertirse en una organización influyente dentro del mercado, con una naturaleza de interacciones que facilitan al trabajador ser proactivo y manejar gran cantidad de información en beneficio del desempeño laboral. Aunque es positivo este cambio, también tiene problemas ecosistémicos relacionados con la inversión social que se hace. (Rofríguez Garcia , 2018).

Es decir, una organización no puede mantener un buen nivel de desarrollo tecnológico y permitir que sus empleados no entiendan los propósitos de la implementación de este tipo de herramientas porque ello significaría un desbalance que trancaría el verdadero desarrollo y la innovación para la producción.

1.2.2.11.Herramientas Digitales de marketing

La evolución de lo digital con el uso de herramientas ha afectado a todos los sectores, y, en definitiva, el marketing brinda a las empresas la posibilidad de darse a conocer y de llegar al usuario de una forma directa y sencilla, es así, que se obtiene la

capacidad de mejorar su eficiencia ante las necesidades del mercado, elevando el número de transacciones y el valor de la marca se incrementará para el consumidor, suponiendo todo ello una mejora del resultado empresarial. (Menbiela Pollan & Pedreira Fernández , 2019).

Con el marketing digital se puede medir el impacto que la estrategia han tenido, las repercusiones de estas y hasta el retorno de la inversión.

1.2.3 Herramientas Digitales en el proceso Administrativo

Las Herramientas Digitales que participan en el proceso administrativo son las de gestión de proyectos, por lo cual, (Actual Solutions, 2021), destaca las siguientes:

- **Planner:** es una aplicación que permitirá planear proyectos y realizar el seguimiento de los mismos, además de gestión de tareas por medio de gráficas y cuenta con aplicación móvil.
- **Project Online:** se puede crear tareas de manera tradicional, generar subtareas, tiene un tablero CANVA para realizar el seguimiento de las tareas además también cuenta con una vista de escalas de tiempo (Diagrama de Gantt).
- **Power Apps:** esta herramienta sirve para crear solicitudes de proyectos a través de un programa, se puede generar un tratamiento de las necesidades de negocio o trabajo, a través de una base de datos compartidas y extensibles, las cuales se muestran a través de un Dashboard y se puede ejecutar power BI para ver reportes.
- **Dynamis 365 Project Service Automation:** es una solución en la nube que está enfocada en la parte comercial y financiera, se utiliza para detonar un

proyecto cuando se cierre una venta y controlar lo que se requiere para ofrecer los servicios al cliente.

- **Azure Devops:** los proyectos son ágiles para su gestión además de ser flexible y adaptable por consiguiente se pueden incluir usuarios externos, esta herramienta incluye las historias de clientes y gestión de tareas, pero hay que tomar en cuenta que en esta modalidad no se puede realizar planeación predictiva.
- **OnePlan:** se puede utilizar para gestionar proyectos predictivos, ágiles y mixtos, sirve para el soporte de objetivos y resultados claves, gestionar portafolios y estrategias, esta también, ofrece soluciones integrales, además de generar proyectos se pueden proponer ideas.

Según (Paz Lloveras, 2021) las diferentes herramientas para gestión de proyectos son:

- **Write:** simplifica la planificación de proyectos, ayuda realizar el seguimiento del trabajo en equipo y supervisa los plazos, también, ofrece administración de tareas, diagramas de tareas y opciones de integración.
- **Teamwork:** herramienta de gestión de proyectos y trabajo en equipo visibilidad completa de tareas a través de un diagrama de Gantt, colaboración eficiente por medio de mensajes, archivos compartidos entre otros, ofrece una vista de tablero CANVA para automatizar el flujo de trabajo.
- **Jira:** se utiliza para equipos ágiles, genera informes para hacer un seguimiento del progreso y productividad.

- **Clickup:** utiliza diagramas de Gantt, mapas mentales, gestiona documentos, incluye hojas de cálculo, correo electrónico, control de tiempos y genera espacios personales y grupales.
- **Asana:** ofrece tableros de comandos, cronogramas, automatización de flujos de trabajo y calendario. Además de gestión de responsables y lista de tableros.
- **Airtable:** reúne lo mejor de hojas de cálculos y base de datos aplicable para todo tipo de empresa, facilita la gestión de tareas y planificación de proyectos, ofrece una vista CANVA, de cuadrícula y calendario.
- **OpemProject Community Edition:** gestión de proyectos de código proyectos, presenta funciones de planificación y programas de proyectos, CANVA, gestión de tareas, seguimiento del tiempo, elaboración de informes de costes, elaboración de presupuestos.
- **Taiga:** gestión de proyecto de código abierto, que ofrece características que incluyen tableros CANVA, gestión de tareas, gestión de problemas, trabajos pendientes, wikis, integración con tercero.
- **Gantt Project:** gestión de proyecto utilizando diagramas de Gank.
- **Odoo Community Edition:** Gestión de todos los procesos de negocios o empresa, gestión de producción, almacenes, recursos humanos entre otros y ofrecen una vista CANVA personalizada, líneas de tiempo a través de diagrama de Gank, calendario con límites de fechas, gráficos de análisis de progreso de tareas por etapas, responsable, etiquetas, este se puede integrar en la

contabilidad, finanzas, firma digital de contratos, facturación, marketing, recursos humanos, entre otros.

- **ERPNext:** Funciones de contabilidad, recursos humanos, fabricación, almacenes, ventas, gestión de sitio web, gestión de documentos, gestiona proyectos a través de diagramas de Gantt y tableros CANVA, análisis de presupuestos y gastos, control de tiempo de tareas y facturación.
- **Project open:** Cubre procesos integrados de negocios como CRM, control financiero, recursos humanos, planificación de proyectos, gestión de cartera de proyectos, Diagramas de Gantt, gestión de tareas y hojas de tiempos.
- **My Collab:** Gestión de proyectos, gestión de relación con los clientes, CRM, software de creación y edición de documentos, funciones de gestión de tareas, gestión de problemas, flujos de actividades, hojas de rutas y tablero CANVA para proyectos ágiles.

De acuerdo con (Catro , 2019), los ejemplos y herramientas digitales para gestionar proyectos son:

- **Notion:** formato de módulos que se pueden interconectando, tareas, proyectos, bases de datos, en esta herramienta se puede planificar, gestionar, organizar proyectos e información.
- **Trello:** esta herramienta se utiliza para la gestión del trabajo, diseño de planes, organiza los flujos de trabajo. Además de realizar un seguimiento de manera visual.

- **Meister Task:** está orientado de trabajos de equipos pequeños, se puede utilizar aplicación de mapas mentales que se pueda conectar con aplicación de tareas y notas, ofrece Dashboard, manejo de proyecto en formato CANVA, manejo de tareas y agenda.
- **Kanban Flow:** visualiza los trabajos con CANVA, ofrece análisis y reportes de tareas, además de colaboración de equipos en tiempo real.
- **Freedcamp:** trabajos colaborativos y fácil de aplicar, no necesita grandes conocimientos informáticos para manejarla ofrece funciones como creación de informes y estadísticas, diagramas de barras, gestión de recursos, gestión de tareas, planificación y programación de proyectos. tablero CANVA y vista de diagrama de Gantt.
- **Evernote:** herramienta para manejar notas, tareas, programas, Organizar todos los documentos, seguimiento de tareas pendientes, controlar la agenda.
- **Bitrix24:** Está orientada a trabajos de equipos. Manejo de operaciones diarias y tareas, ofrece un CRM para la gestión empresarial, ofrece análisis predictivos, automatización de marketing, automatización de proceso, creación de informes y estadísticas, gestión de empleados, gestión de pedidos, informes, presupuestos automatizados, entre otros.

1.3. FUNDAMENTO, SOCIALES, PSICOLOGICAS, FILOSOFICOS Y LEGALES

Fundamentos Sociales

Este documento es de carácter social, debido a que el trabajo está direccionado a los empleados de las lavanderías del Cantón Salinas y a los dueños de los negocios, esta información beneficiará a las microempresas que deseen utilizar las herramientas digitales, para de esta manera maximizar el desempeño y mejorar la atención hacia el cliente por parte de los empleados.

Además, los aspectos expuestos son necesario conocer si es poco considerado o no, debido a que puede afectar a largo plazo en la competitividad y atención al cliente si se excluye la aplicación de las herramientas, por tal motivo, el estudio es para conocer la realidad de las lavanderías del Cantón Salinas y el manejo del proceso administrativo que lleva la microempresa lavandería “Jeremy”.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

Esta investigación es de carácter descriptivo, puesto que, permite conocer la situación de las lavanderías del cantón Salinas, la utilización de herramientas digitales y el proceso administrativo que realiza la microempresa “Jeremy”.

La investigación descriptiva, permite realizar una revisión específicamente crítica y analizarla de manera profunda la investigación, por lo cual, establece las

razones, condiciones o fenómenos, así como los resultados más relevantes, alcanzados por los diversos estudios realizados sobre el tema, así como también señala los problemas conceptuales y las limitaciones metodológicas existentes. (Tinto Arandes , 2013).

2.2. Método de Investigación

En medida de los datos recolectados, se optó por la utilización del método deductivo de investigación, debido a que este demuestra cómo se encuentra la competencia en el mercado actual y adiciona el proceso administrativo que lleva la microempresa.

2.3. Diseño de Muestreo

Es necesario mencionar que para esta investigación la población es finita debido a que el tamaño, está constituido por 11 lavanderías en el cantón Salinas, las cuales constan con 25 empleados en su totalidad; es así, que no se realiza los cálculos para obtención de la muestra, por tal motivo, se realizaron encuestas a los empleados, de las cuales una ya no labora (Express Mechita), dando un total de 25 empleados en las 10 lavanderías que mantienen su operación o actividad económica, esto es reafirmado con el listado de lavanderías y el mapa de Salinas, en el anexo número 1 y número 2.

2.4. Diseño de Recolección de Datos

Técnicas

Encuestas: permitió recolectar la información acerca de las herramientas digitales y cuál es el conocimiento general que tienen los empleados de las lavanderías que se encuentran en el sector de Salinas, Provincia de Santa Elena. Se realiza una encuesta de 16 preguntas con de escala de Likert.

Entrevistas: permitió ir directamente a la lavandería y recopilar información a través de conversación directa con el entrevistado obteniendo informaciones precisas, por tal motivo se necesitaba conocer el proceso administrativo en base a varias preguntas,

Instrumentos

Cuestionario: se establecieron parámetros en las preguntas, era necesario identificar, procesos, organización, registro de actividades, cumplimientos de tareas, modalidad de registros, conocimiento de herramientas digitales, por tal motivo, a la medida que se realiza la encuesta se explicaban para mejor captación y respuestas precisas de las personas involucradas.

Guía de Entrevista

Este tipo de instrumento ayudó a establecer una conversación abierta con la dueña del negocio y debido a ello se pudo obtener la información acerca del proceso administrativo y otros datos que ayudarán a la investigación siendo fundamental para el avance de la misma.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de Datos

1) Género

TABLA 1: GÉNERO					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Hombre	4	0,16	16%	16%
2	Mujer	21	0,84	84%	100%
	Total	25	1	100%	

*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*



ANÁLISIS

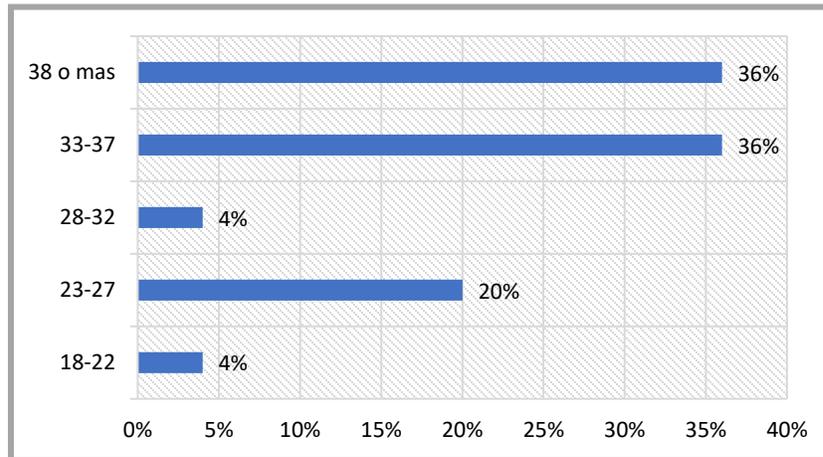
La mayor parte de empleados en las lavanderías del Cantón Salinas, son mujeres, debido a que es comúnmente, estas realizan este tipo de actividad más que los hombres, además, distintivamente del género, este trabajo también puede ser desarrollado por ambos géneros, sin embargo, las mujeres, amas de casas son quienes poseen mayor conocimiento, experiencia, desempeño y habilidad.

2) EDAD

TABLA 2 EDAD					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	18-22	1	0,04	4%	4%
2	23-27	5	0,2	20%	24%
3	28-32	1	0,04	4%	28%
4	33-37	9	0,36	36%	64%
5	38 o mas	9	0,36	36%	100%
	Total	25	1	100%	

*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

GRÁFICO 3: EDAD



*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

ANÁLISIS

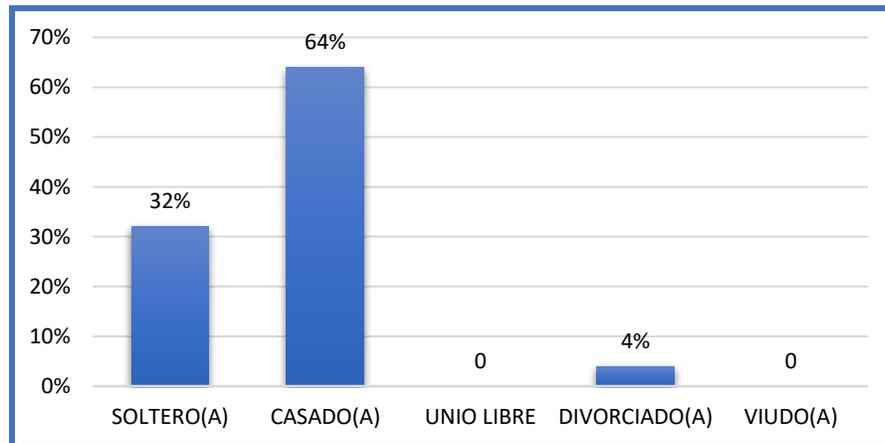
Se puede observar en la población encuestada, que la mayor parte de empleados en las lavanderías tienen más de 33 años representados por un 72%, por lo que, es poco común ver jóvenes laborando en este tipo de empresa, sumado a esto por la falta de experiencia, la seriedad del manejo de la labor y responsabilidad que esto implica.

3) Estado civil

TABLA 4: ESTADO CIVIL					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Soltero(a)	8	0,32	32%	32%
2	Casado(a)	16	0,64	64%	96%
3	Unión Libre	0	0	0%	96%
4	Divorciado(a)	1	0,04	4%	100%
5	Viudo(a)	0	0	0%	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 5: ESTADO CIVIL



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

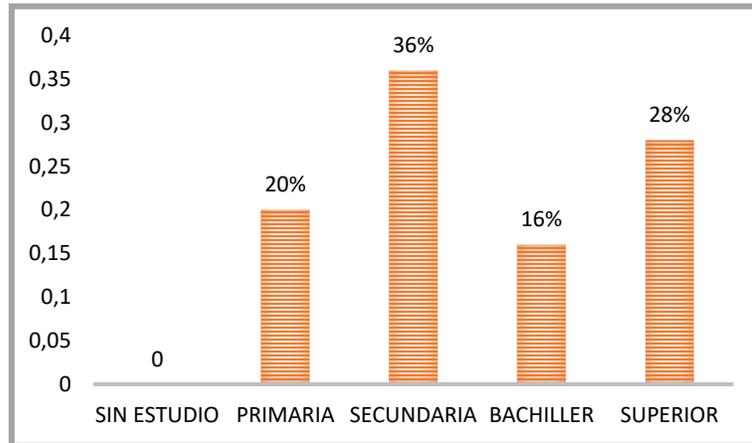
Los datos obtenidos demuestran que en este tipo de negocio la mayoría de personas son casadas, denotando que, por la responsabilidad de tener hijos o apoyar con los gastos del hogar, se busca mantener una estabilidad económica que sustente las necesidades que a diario se presentan.

4) Nivel de educación

TABLA 6 EDUCACIÓN					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Sin Estudio	0	0	0%	0%
2	Primaria	5	0,2	20%	20%
3	Secundaria	9	0,36	36%	56%
4	Bachiller	4	0,16	16%	72%
5	Superior	7	0,28	28%	100%
	Total	25	1	100%	

*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

GRÁFICO 7: EDUCACIÓN



*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

ANÁLISIS

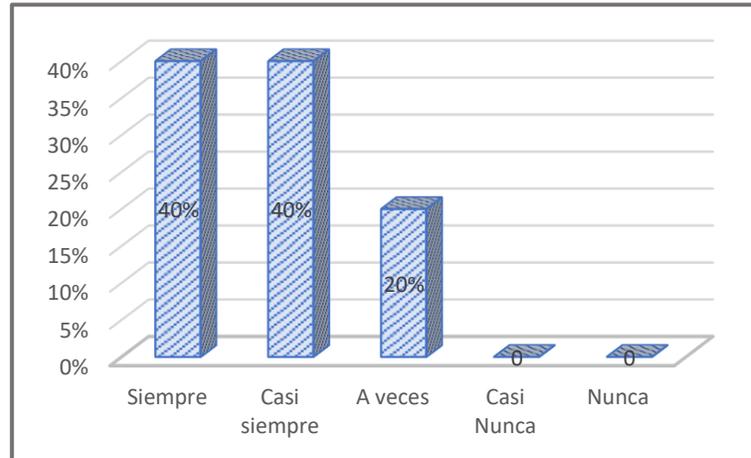
Un 36% de las personas encuestadas alcanzó un nivel de estudio secundario, por otra parte, se observa que la minoría realizó sus estudios solo hasta la etapa del Bachillerato o Superior, por lo cual, se sobreentiende el nivel de profesionalismo con la que conta esta labor.

5) ¿Las actividades se cumplen en el tiempo requerido?

TABLA 8 ACTIVIDADES A TIEMPO					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Siempre	10	0,4	40%	40%
2	Casi siempre	10	0,4	40%	80%
3	A veces	5	0,2	20%	100%
4	Casi Nunca	0	0	0	100%
5	Nunca	0	0	0	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 9: ACTIVIDADES A TIEMPO



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

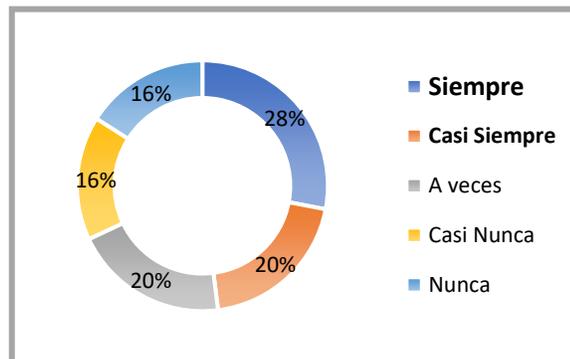
De acuerdo con los datos recolectados, en su mayor parte los empleados cumplen con sus actividades, como son los pedidos, registro de ventas, entre otros, siendo poco probable que dejen alguna actividad con un retraso injustificado, incluso mencionan que las pocas veces que no cumplen su registro en el horario de la empresa, el mismo día son enviadas por medio de WhatsApp.

6) ¿La comunicación con el equipo de trabajo es constante?

TABLA 10 COMUNICACION DEL EQUIPO					
Nº	Ítems	F	FR	%	FA
1	Siempre	7	0,28	28%	28%
2	Casi Siempre	5	0,20	20%	48%
3	A veces	5	0,20	20%	68%
4	Casi Nunca	4	0,16	16%	84%
5	Nunca	4	0,16	16%	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 11: COMUNICACION DEL EQUIPO



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

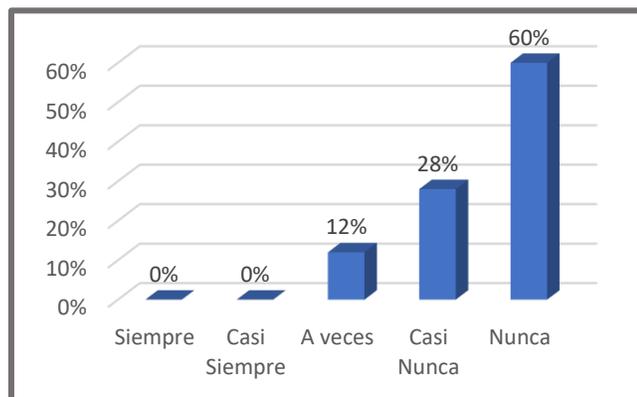
De los datos obtenidos, se observa que, en mayoría de casos, existe comunicación entre los empleados de manera regular, lo cual está demostrado por el 48% de encuestados quienes lo demuestran, por otro lado, aquellos que no tienen una comunicación constante, se debe a que tienen turnos rotativos o son aquellas lavanderías donde solo hay un empleado, por lo cual es justificable.

7) ¿Tiene o ha tenido Problemas con el registro de sus actividades?

TABLA 12 PROBLEMAS REGISTRO DE ACTIVIDADES					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Siempre	0	0	0	0
2	Casi Siempre	0	0	0	0
3	A veces	3	0,12	12%	12%
4	Casi Nunca	7	0,28	28%	40%
5	Nunca	15	0,60	60%	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 13: PROBLEMAS REGISTRO DE ACTIVIDADES



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

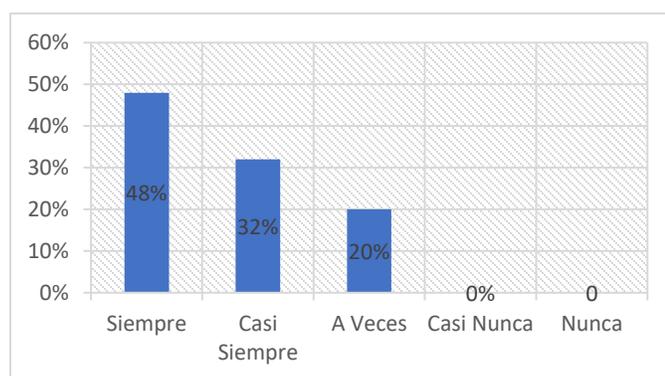
En su mayoría de casos, el 60% los empleados no tienen dificultad con el registro de las actividades, expresan que, en el registro de material, ventas y pedidas, son realizados de forma sencilla y sin complicaciones, debido a que conocen el proceso para realizar su trabajo de manera adecuada.

8) ¿Organiza sus actividades constantemente?

TABLA 14 ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Siempre	12	0,48	48%	48%
2	Casi Siempre	8	0,32	32%	80%
3	A veces	5	0,20	20%	100%
4	Casi Nunca	0	0	0%	100%
5	Nunca	0	0	0%	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 15: ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

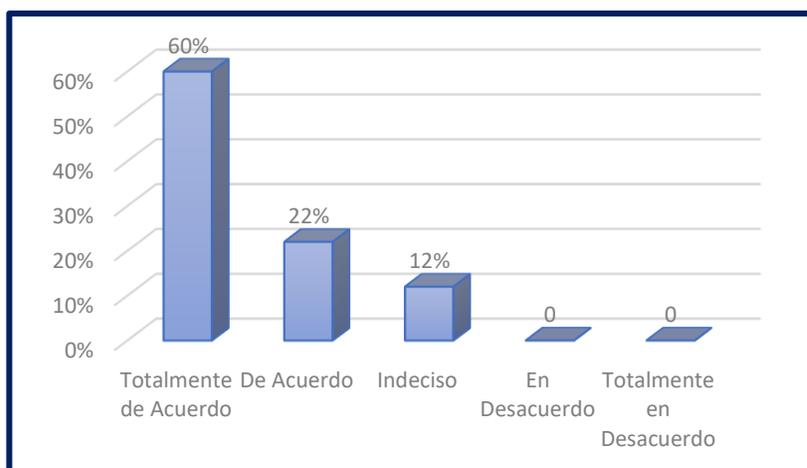
El 48% de las personas encuestadas, no tienen problema alguno al organizar las actividades, los empleados llevan a cabo una organización al comenzar y al finalizar su labor por lo cual optimizan tiempo, por otra parte, el 32% son una de las pocas veces que existe descuido, el cual se debe a la gran demanda en épocas festivos y días festivos.

9) ¿Está de acuerdo con el uso de los dispositivos móviles en el trabajo?

TABLA 16: DISPOSITIVO					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Totalmente de Acuerdo	15	0,60	60%	60%
2	De Acuerdo	7	0,28	28%	88%
3	Indeciso	3	0,12	12%	100%
4	En Desacuerdo	0	0	0%	100%
5	Totalmente en Desacuerdo	0	0	0%	100%
	Total	25	1	100	

*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

GRÁFICO 17: DISPOSITIVO



*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

ANÁLISIS

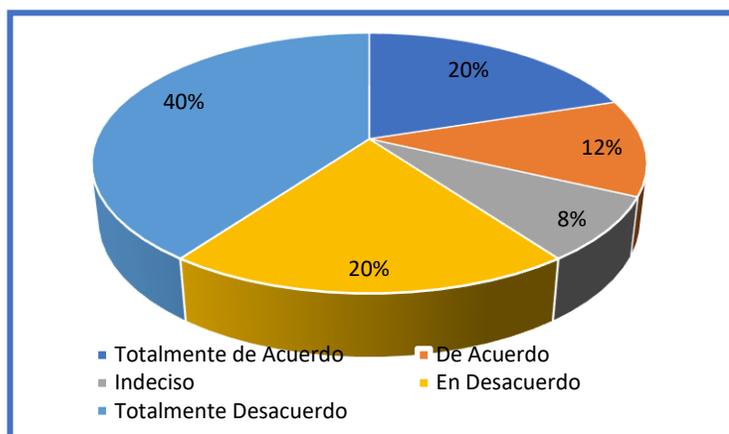
El 60% de la población de empleados encuestados en las lavanderías, disponen de un dispositivo móvil, ya sea por las llamadas como el uso frecuente de WhatsApp o internet en datos móviles o de una red de la empresa, siendo este un medio de comunicación y de transmisión de información de empleado a empleado o del dueño a todos empleados, por lo que, consideran que esto mejora la efectividad de las actividades.

10) ¿Está de acuerdo que la empresa tenga de internet?

TABLA 18: INTERNET					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Totalmente de Acuerdo	10	0,40	40%	40%
2	De Acuerdo	3	0,12	12%	52%
3	Indeciso	6	0,24	24%	76%
4	En Desacuerdo	4	0,16	16%	92%
5	Totalmente en Desacuerdo	2	0,08	8%	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 19: INTERNET



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

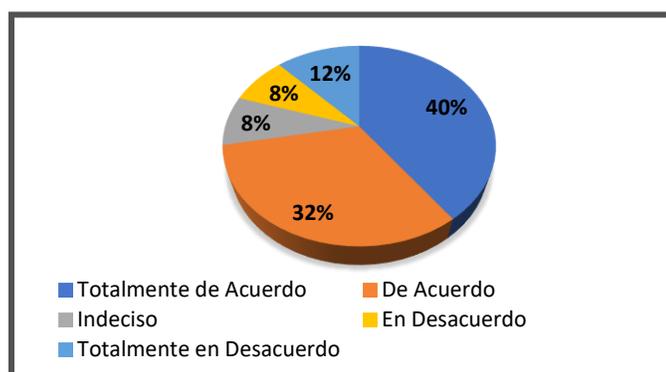
En la encuesta el 40% de personas, necesitan el internet para desarrollar la comunicación constante y por medio de las redes sociales ya sea con los empleados como los clientes, se transmiten daros de importancia, en cambio en una parte representativa, con el 24 %, no realizan alguna opinión debido a que la empresa no cuenta con internet y utilizan sus propios datos móviles.

11) ¿Está de acuerdo que las notas, informes solo se registren en físico?

TABLA 20: REGISTRO FÍSICO					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Totalmente de Acuerdo	10	0,40	40%	40%
2	De Acuerdo	8	0,32	32%	72%
3	Indeciso	2	0,08	8%	80%
4	En Desacuerdo	2	0,08	8%	88%
5	Totalmente en Desacuerdo	3	0,12	12%	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 21: REGISTRO FÍSICO



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

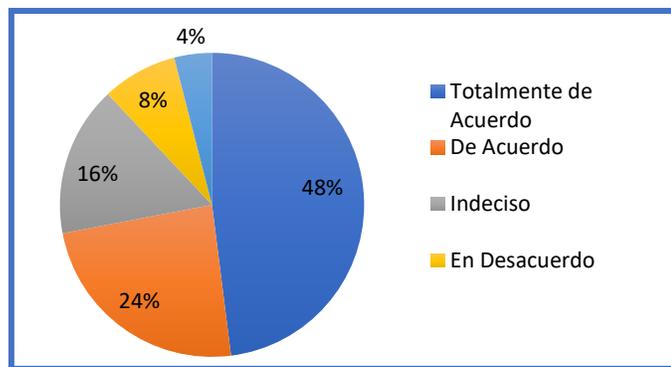
Los datos obtenidos demuestran que el 40% de los empleados, solo realizan registros físicos, debido a que, no están familiarizados con realizarlo a través de hojas de cálculo o en plataformas en cambio en la minoría, además, de realizar registros en físico, para luego, transferirlo a hojas de cálculo.

12) ¿Está de acuerdo que tiene la información necesaria para brindar soluciones a los clientes?

TABLA 22: SOLUCION AL CLIENTE					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Totalmente de Acuerdo	12	0,48	48%	48%
2	De Acuerdo	6	0,24	24%	72%
3	Indeciso	4	0,16	16%	88%
4	En Desacuerdo	2	0,08	8%	96%
5	Totalmente en Desacuerdo	1	0,04	4%	100%
	Total	25	1	100%	

*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

GRÁFICO 23: SOLUCION AL CLIENTE



*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

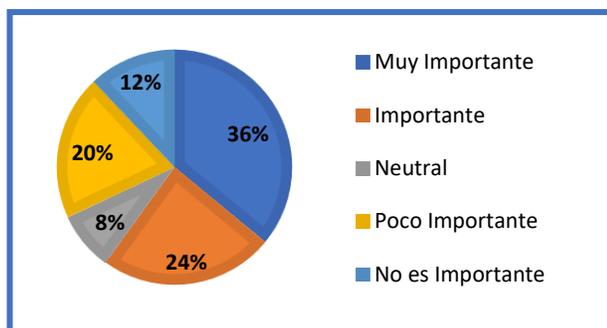
ANÁLISIS

Por medios de los datos obtenidos, el 48% y el 24% de los empleados resuelven los problemas de forma sencilla, gracias al registro de datos que estos poseen, generando como resultado, una correcta utilización de la información, con eficiencia y eficacia, evitando los problemas, como es la disminución de la reputación en el mercado.

13) ¿Crees que es importante conocer que es una herramienta digital?

TABLA 24: CONOCIMIENTO HERRAMIENTA DIGITAL					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Muy Importante	9	0,36	36%	36%
2	Importante	6	0,24	24%	60%
3	Neutral	2	0,08	8%	68%
4	Poco Importante	5	0,20	20%	88%
5	No es Importante	3	0,12	12%	100%
Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.		25	100%	100%	
Elaborado por: Kevin De La Rosa.					

GRÁFICO 25: CONOCIMIENTO HERRAMIENTA DIGITAL



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

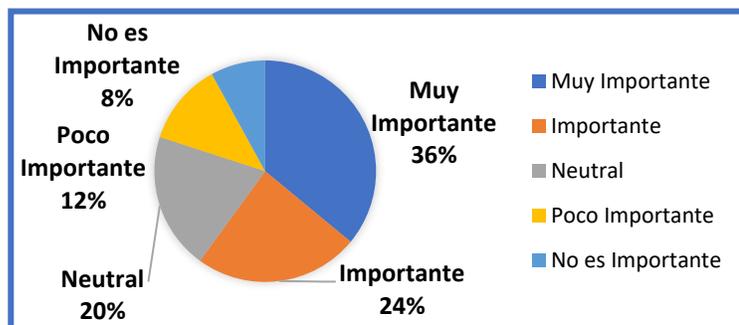
En mayoría, representado por un 36% de personas, quienes mencionan que aprender a utilizar, herramientas digitales mejora los procesos y ayuda al rendimiento de la empresa, pero consideran que para ello la implementación de las mismas, no sea de una forma apresurada debido a que, en vez de mejorar la eficiencia, solo causaría entorpecerla.

14) ¿Cree que es importante utilizar una herramienta digital de gestión de proyectos?

TABLA 26: UTILIZACION DE HERRAMIENTA DIGITAL					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Muy Importante	9	0,36	36%	36%
2	Importante	6	0,24	24%	60%
3	Neutral	5	0,20	20%	80%
4	Poco Importante	3	0,12	12%	92%
5	No es Importante	2	0,08	8%	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 27: UTILIZACION DE HERRAMIENTA DIGITAL



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

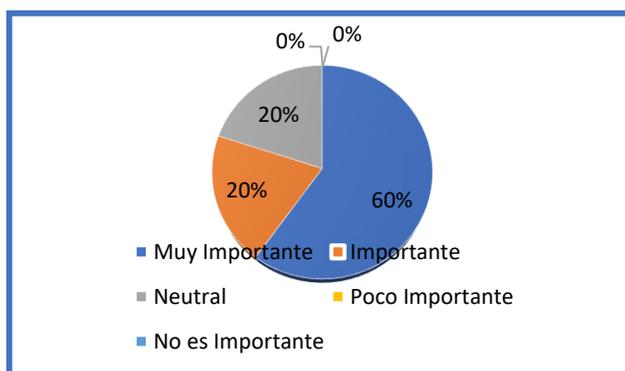
De las encuestas realizadas se menciona que un 36% le da gran importancia a la utilización de este tipo de herramienta digital, por la ayuda en la gestión o a administrar el negocio, tanto para el jefe como a la persona encargada, generando informes interactivos que ayuden a tomar mejores decisiones.

15) ¿Es importante capacitarse para el uso de herramientas digitales?

TABLA 28: CAPACITACIONES					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Muy Importante	15	0,60	60%	60%
2	Importante	5	0,20	20%	80%
3	Neutral	5	0,20	20%	100%
4	Poco Importante	0	0	0	100%
5	No es Importante	0	0	0	100%
	Total	25	1	100%	

Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

GRÁFICO 29: CAPACITACIONES



Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANÁLISIS

El conocimiento es la clave de muchas buenas propuestas de éxito y eso no es la excepción cuando de las herramientas digitales se trata, dentro de los resultados de la encuesta, más de la mitad mencionan que para la adecuada utilización de estas herramientas, es necesario capacitarse de manera diaria, semanal o mensual para evitar problemas y conflictos, que se podrían generar por la falta de experiencia.

16) ¿Cree que es importante aprender y usar una herramienta digital para mejorar las actividades en su trabajo?

TABLA 30: APRENDERÍA A USAR HERRAMIENTAS DIGITALES					
N°	Ítems	F	FR	%	FA
1	Muy Importante	14	0,56	56%	56%
2	Importante	6	0,24	24%	80%
3	Neutral	2	0,08	8%	88%
4	Poco Importante	2	0,08	8%	96%
5	No es Importante	1	0,04	4%	100%
	Total	25	1	100%	

*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

GRÁFICO 31: APRENDERÍA A USAR HERRAMIENTAS DIGITALES



ANÁLISIS

Para poder aplicar la utilización de las herramientas digitales, es necesario conocer que tan relevante es para los empleados, por lo que, poco más de la mitad de personas tratan de aprender a utilizarlas como es debido, porque así, mejora la eficiencia y los registros están guardados de manera digital en caso de que se necesiten, todo se realizaría a través del uso del teléfono, Tablet, laptop.

Análisis de la entrevista

El proceso administrativo, es una variable que permite cumplir con los objetivos planteados de la empresa y por este motivo se aplicó una entrevista a los dueños de los negocios debido que es las personas que lleva la administración en la microempresa, estando familiarizados con los recursos que se utilizan en su negocio, además, de que por ellos se puede adquirir información puntual y las preguntas están basadas en conceptos que conocen.

Las microempresas tienen misión y visión, pero esta, no es visible al público, por lo cual, esto puede afectar en lo que los demás perciben del negocio, debido a que los proveedores no sabrán que son una empresa constantemente responsable, pero hay que recalcar que la microempresa no realiza el resto de proceso de planificación, siendo entendible, al no constar un conocimiento general del proceso administrativo.

Al tener una cantidad limitada de empleados, no crean estructuras organizacionales y tampoco realizan controles, por lo tanto, estas estructuras se ven más utilizadas en medianas y grandes empresas, y es muy poco usual que lo utilicen las microempresas en el proceso de organización y control. La motivación se realiza de manera constante, al igual que la comunicación, debido a que los espacios son limitados, se apoyan mutuamente en cada asignación de nuevas tareas, por otra parte, el medio que utilizan en caso de comunicación entre dueño de negocio y empleados, es el WhatsApp, una herramienta digital, la cual en la actualidad muchos negocios la utilizan para llamadas y asuntos internos.

En caso de existir algún problema, la comunicación con el cliente, se maneja a través del uso de WhatsApp o de forma directa, por lo cual, se resuelven de forma tradicional, el registro de ventas, tareas, entre otros, se registra plenamente en cuadernillos, es así que, plantear utilizar herramientas digitales, será más eficiente al tener métodos sistematizados.

3.2. Discusión

En las lavanderías que forman parte del Cantón Salinas, se encontraron datos como el de aquellas personas que se graduaron de la universidad y trabajan de empleados en estas microempresas, tienen un concepto de algunas herramientas, pero con el enfoque de marketing, en cambio, los empleados que tienen educación de primaria hasta bachiller desconocen absolutamente acerca de las herramientas digitales.

Dentro de las investigaciones realizadas las microempresas (Lavanderías) disponen de los dispositivos móviles (Celular, Laptop, Tablet), internet, por lo cual podrían adaptarse al uso de herramientas digitales, por otra parte, la comunicación es constante por ser un grupo pequeño de personas que se manejan dentro de la empresa, por tal motivo, las obligaciones se cumplen satisfactoriamente y la solución a los problemas de los clientes se generan, con normalidad, en tal caso sea necesario.

Recomendar las herramientas digitales, como medio de administración, puede tener un impacto positivo en la empresa, debido a que mejorará el establecimiento de planes para cumplir los objetivos, el desempeño de cada uno de los empleados al

facilitar las tareas laborales, mejorar la comunicación con los demás, llevar un control eficaz de manera interna, en esencia crea eficiencia y eficacia, y de este modo, la empresa aumente su competitividad, pero hay que considerar que para ello se necesita implantar de manera cuidadosa la digitalización y capacitaciones al personal para adaptarse a estos métodos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las herramientas digitales que son aplicables a los procesos administrativos son las de gestión de proyectos, estas contienen la información suficiente para manejar el proceso administrativo, existe gran variedad de herramientas de este tipo que podrían adaptarse a las empresas, lo conveniente de usarlas es que optimizan el tiempo, facilitan el trabajo y la comunicación, también, ofrecen versiones gratuitas por lo cual no se estima una inversión, pero si se desea acceder a mejores beneficios sería necesario obtener un plan pago para obtener privacidad en los datos utilizados.

La Información sobre las herramientas digitales causan gran impacto en la actualidad, debido a que pueden mejorar los procesos de manera sistemáticas de las empresas en cada proceso, además de mejorar la competitividad en el mercado ante otros competidores.

En las microempresas de lavanderías es inusual que realicen un proceso administrativo debido al desconocimiento, de la misma manera los empleados siguen de acuerdo al trabajo que se debe realizar sin ninguna supervisión, por el mismo motivo

se necesita implantar herramientas que ayudan a gestionar los negocios y mejorar la competitividad en el mercado, si las microempresas en un largo plazo aspiran ser una empresa mediana o grande deberán conocer y aplicar el proceso administrativo.

Las microempresas pueden adaptarse a las herramientas que funcionan con pocos conocimientos como es las herramientas de gestión de proyectos, en especial los aplicativos que se pueden usar desde un teléfono celular y cuando exista un manejo completo genera una satisfacción a los empleados al facilitarle su trabajo, considerando las características que tienen las mismas, evaluándolas para utilizar la mejor herramienta.

RECOMENDACIONES

En las herramientas Digitales de gestión, específicamente se recomienda aquellas que ayudarían a mejorar el proceso administrativo que son: Teamwork, Asana, Bitrix, Freedcamp, por lo cual, se demuestran las ventajas y desventajas de las herramientas en el anexo 4, Tabla 18, en cambio si la empresa desea acceder a un plan de pago sería conveniente que solo escoja una herramienta, el cual sería Bitrix 24 por un precio de 39\$ al mes porque contienen las características necesarias para la microempresa Lavandería “Jeremy”.

Las empresas de cualquier tipo y categoría en la actualidad, deberían convenientemente realizar una investigación de las herramientas digitales basadas en cada ámbito de la empresa como: ventas, marketing, logística, entre otros.

Las microempresas (Lavanderías) de Salinas, dada la situación que en su mayor parte disponen del acceso a la internet, sería beneficioso para ellos aplicar una herramienta digital.

En la actualidad, las herramientas digitales no son tan conocidas y es un problema debido a que las empresas deben ser cambiantes y adaptarse a los nuevos métodos especialmente si aumenta la competitividad, por ello es necesario impulsar el método de herramientas digitales en la MiPymes.

BIBLIOGRAFÍA

Actual Solutions. (28 de Mayo de 2021). Herramientas digitales para la gestión de proyectos.

Youtube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=Yj2QtKrAlug>

Almuna, C., & González, S. (Diciembre de 2015). *CATASTRO DEL USO DE SISTEMAS ERP (ENTERPRISE)*. Obtenido de

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1606>

Arteaga et al. (2016). La ciencia de la administracion de empresas. *FIPCAEC*, 421-431.

Blandez, M. G. (2014). *PROCESO administrativo*. Mexico: UNID.

Cano, C. A. (2017). *Google Scholar*. Obtenido de LA ADMINISTRACION Y EL

PROCESO administrativo : <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

Catro , R. (21 de Agosto de 2019). Organiza tus proyectos gratis con estas 12 aplicaciones.

Youtube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=hZPt-XxSGag>

Céspedes, J. C. (2016). *Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la Empresa Comercial Rivera*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/138>

- Cunalata Bombon, L. (2019). *ANÁLISIS DE LA CADENA DE SUMINISTRO EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS*. Obtenido de Repositorio EPN:
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20574>
- Duque, O. (2018). *PROCESOS*. Bogota: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Galindo Melero, J., Sanz Angulo, P., & De Benito Martín, J. (2021). LA UNIVERSIDAD ANTE EL RETO DE LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO 2.0. *SCIENCIEDIRECT*, 111-126.
- Giménez, M. (2021). La digitalización de procesos en la organización como ventaja competitiva en el contexto del Covid-19. *Journal of Management & Business of Management*, 1-13.
- Gonzales Mora, J. (2018). *Uso de las herramientas digitales en la comunicación interna*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9997>
- Haz, L., Molina, J., & Sánchez. (2017). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA EN NUBE PARA CONTROLAR Y GESTIONAR PROCESOS CLINICOS. 3C *TECNOLOGIA*, 17-31.
- Hérrnandez, J. M. (5 de Enero de 2019). *Etapas del Proceso Administrativo*. Obtenido de Google Academico: <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Lopez et al. (2018). SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS EN LA NUBE. 3C *TECNOLOGIA*, 70-85.
- López Menéndez, R. (2015). Metodologías Ágiles de Desarrollo de Software Aplicadas a la gestion de proyectos empresariales. *Resvista Tecnologica*, 6-12.
- Lopez, D. B. (2013). *UNEMI*. Obtenido de ANALISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA MERCREDI: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2430>
- Louffat, E. (2015). *Fundamentos del Proceso Administrativo cuarta edicion*. Buenos Aires: Cengage Learning ISBN 978-987-3889-17-2.
- Luna, A. (2015). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. Mexico D.F.: Grupo Editorial Patria, ISBN:978-607-438-882-4.

- Martínez Ramírez, J. A., & Medina Villegas, L. (2017). *HERRAMIENTAS DIGITALES DE MERCADEO, FINANCIERAMENTE*. Obtenido de Google Academico:
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/13738>
- Menbiela Pollan, M., & Pedreira Fernández, N. (2019). Herramientas de Marketing digital y competencia. *Dialnet*, 3st Volume - n°3.2019.
- Mero Velez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 84-102.
- Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2012). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACION. *Dialnet*, 130-151.
- Morillo Cadena, D. (2015). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN Y GESTIÓN*. Obtenido de Repositorio Universidad Central Del Ecuador:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4325>
- Palma Cardoso, E., Alarcon Linares, F., & Hernandez Pava, E. (2018). DISEÑO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO (SOFTWARE) PARA AUTOMATIZAR LOS PROCESOS CONTABLES. *INNOVA ITFIP*, 62-70.
- Payares, B. (30 de Noviembre de 2017). *Evolución del proceso administrativo desde los orígenes de la revolución industrial y su fundamento como una función del administrador*. Obtenido de
<http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/9>
- Paz Lloveras, E. (29 de Septiembre de 2021). Software para Gestión de Proyectos 100% GRATIS Opensource y Programas Freemium para 2022. Youtube. Obtenido de
https://www.youtube.com/watch?v=PI5VS76_yjs&t=397s
- Piña, R. (Diciembre de 2014). *PLANEACIÓN TÁCTICA Y OPERATIVA DEL RESTAURANTE PERLA NEGRA*. Obtenido de BUAP:
<https://hdl.handle.net/20.500.12371/6586>
- Recalde Cuti, S. (Abril de 2018). *ANÁLISIS Y PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA BUSINESS INTELLIGENCE QUE PERMITA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES*. Obtenido de Repositorio de LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16053>

Rofríguez Garcia , J. (2018). *LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DESDE LA PERSPECTIVA* . Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/18024>

Timaná Yarlequé , C. (2021). “*Propuesta de un sistema de gestión de almacén (SGA) para la mejora en el proceso logístico*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69593>

Tinto Arandes , J. A. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para realizacion de una investigacion descriptiva. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 135-173.

Velásquez et al. (2017). *Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las pymesdel sector comercial*. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/611/pdf_486

ANEXOS

ANEXO 1: LAVANDERIAS DE SALINAS

TABLA 32: LISTADO DE LAVANDERÍAS DE SALINAS

N°	LAVANDERIAS	N° DE EMPLEADOS	UBICACIÓN EN GOOGLE MAPS
1	Sol y Espuma 1	2	SI
2	La madrina	1	SI
3	Servicios de Lavandería	1	NO
4	Fragancias	5	SI
5	Sol y espuma	3	SI
6	Urban	2	SI
7	Sol y espuma 2	2	SI
8	Jeremy	3	NO
9	Lavacqua	2	SI
10	Deep Cleaning	4	SI

*Tabla 17: listado de lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

ANEXO 2: MAPAS DE SALINAS

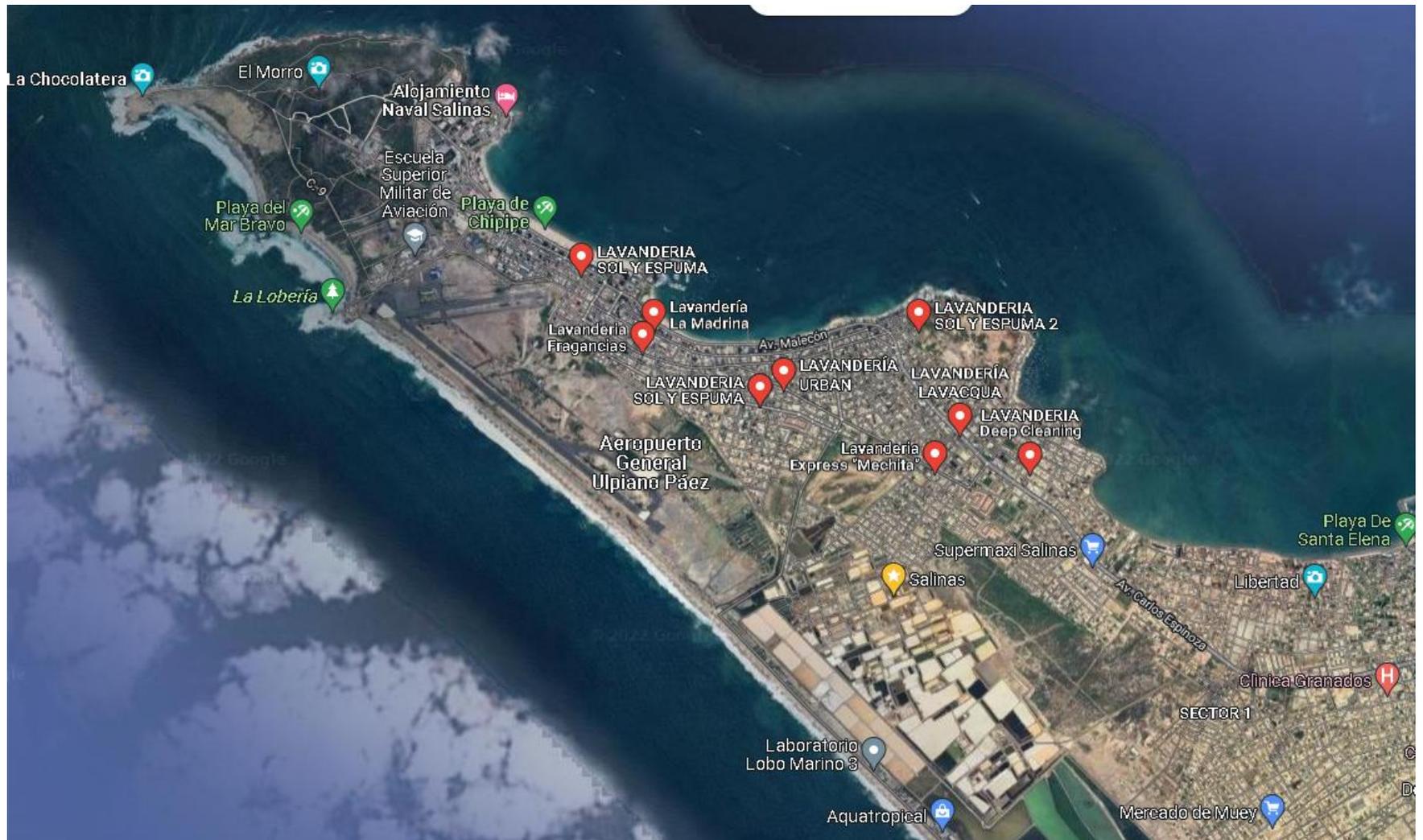
Salinas
Nublado · 24°C
01:55

Indicaciones Guardado Cerca Enviar al teléfono Compartir

Datos básicos

Salinas es una ciudad costera en la punta oeste de la provincia de Santa Elena en Ecuador. Es conocida por sus playas populares, como San Lorenzo y Chipipe, ambas rodeadas por el Malecón, que está repleto de palmeras. Cerca del Malecón está el Museo de Ballenas que alberga ballenas, delfines y leones marinos. Las ballenas jorobadas migratorias pasan por el sector rocoso de La Chocolatera, que ofrece vistas panorámicas del océano Pacífico.

Fuente: Google maps.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.



Fuente: Google maps.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANEXO 3: FOTOS DE LAS LAVANDERIAS



*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*



*Fuente: Encuestas Realizadas a los Empleados de las Lavanderías de Salinas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

ANEXO 4: CUADRO COMPARATIVO DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES RECOMENDADAS

TABLA 33: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES RECOMENDADAS

	TEAMWORK	ASANA	BITRIX 24	FREEDCAMP
VENTAJAS	Permite establecer tareas que son puntuales y regulares	Gestión de equipos de forma fácil y reduce el tráfico de correos electrónicos	Permite implantar la organización y gestionar los recursos.	Ofrece un conjunto de gestión de tareas, proyectos, contraseñas
	Permite gestionar el tiempo de manera eficaz.	Compartir tareas con múltiples proyectos.	Se puede usar con hasta 15 compañeros de equipo y ofrece una planificación de la carga de trabajo	Ofrece un registro de tiempos para los desarrolladores y los hitos
DESVENTAJAS	Se necesita mucho tiempo para configurarla	Las listas que se muestran aparecen completadas y siguen en proceso.	Existen dificultades cuando se suben archivos de gran tamaño.	No tiene un soporte rápido a travez de correo electrónico en la versión gratuita
	No se puede ordenar las tareas por el grado de importancia de cada una.	No se puede tener una ficha de proyecto en más de un equipo	No ofrece una gran cantidad de opciones en las plantillas y necesita más enfoque en las acciones rápidas para llevar una venta.	No ofrece una nube privada de la información recolectada en la versión gratuita

*Tabla 18: Ventajas y desventajas de las herramientas digitales recomendadas.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

ANEXO 5: ENCUESTA



Universidad Estatal Península De Santa Elena

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera De Administración de Empresas

Cuestionario dirigido a Empleados de las Lavanderías del Cantón salinas

1. Género	2. Edad	3. Estado Civil	4. Nivel de Educación
Hombre <input type="checkbox"/>	18-22 <input type="checkbox"/>	Soltero (a) <input type="checkbox"/>	Sin estudio <input type="checkbox"/>
Mujer <input type="checkbox"/>	23-27 <input type="checkbox"/>	Casado (a) <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>
	28-32 <input type="checkbox"/>	Unión Libre <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>
	33-37 <input type="checkbox"/>	Divorciado (a) <input type="checkbox"/>	Bachiller <input type="checkbox"/>
	38+ <input type="checkbox"/>	Viudo (a) <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>

N	Responda Las Sigüientes Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
5	¿Las actividades se cumplen en el tiempo requerido?					
6	¿La comunicación con el equipo de trabajo es constante?					
7	¿Tiene o ha tenido problemas con el registro de sus actividades?					
8	¿Organiza sus actividades constantemente?					
		Muy Importante	Importante	Neutral	Poco Importante	No es importante
9	¿Está de acuerdo con el uso de un dispositivo móvil (teléfono, Tablet, laptop) para trabajar?					
10	¿Está de acuerdo que la empresa tenga de internet?					
11	¿Está de acuerdo que las notas, informes solo se registren en físico?					
12	¿Está de acuerdo que tiene la información que dispone es suficiente para generar soluciones al cliente?					
13	¿Cree que importante conocer que es una herramienta digital?					
14	¿Cree que es importante utilizar una herramienta digital de gestión de proyectos					
15	¿Es importante capacitarse para el uso de herramientas digitales?					
16	¿Cree que es importante aprender y utilizar una herramienta digital para mejorar las actividades en su trabajo					

ANEXO 6: ENCUESTA



Universidad Estatal Península De Santa Elena
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera De Administración de Empresas

**Entrevista al administrador o el dueño(a) del negocio de la microempresa
Lavandería “Jeremy”**

Entrevistador:	
Entrevistado:	
Fecha:	

Objetivo: Recolectar la información del proceso administrativo e información que ayude a recomendar las herramientas digitales a la microempresa Lavandería Jeremy.

¿La empresa cuenta con la misión y visión definidas?

¿Cuenta con una estructura de los integrantes de la empresa? ¿comente?

¿Aplica políticas dentro de la microempresa?

¿Motiva a los empelados constantemente?

¿Cómo se realiza la comunicación interna del personal?

¿En dónde se registrar y se guarda la información de ventas?

¿Porque medios se realiza la comunicación con el cliente cuando ocurre un problema?

¿En dónde se registra los recursos necesarios para operar en el negocio?

¿las actividades tienen una supervisión constantemente?

Gracia por su participación.

ANEXO 7: ENTREVISTA



Universidad Estatal Península De Santa Elena
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera De Administración de Empresas

Entrevista al administrador o el dueño(a) del negocio de la microempresa Lavandería "Jeremy"

Entrevistador:	Kevin Roger De La Rosa
Entrevistado:	Sandra Santos Borbor
Fecha:	5/01/2022

Objetivo: Recolectar la información del proceso administrativo e información que ayude a recomendar las herramientas digitales a la microempresa Lavandería Jeremy.

¿La empresa cuenta con la misión y visión definidas?

Nuestra misión es ofrecer un servicio al cliente aplicando el respeto, responsabilidad de acuerdo a las necesidades del cliente, en cambio nuestra visión es tener más de 3 lavanderías en un plazo de 3 a 5 años en el cantón salinas.

¿Cuenta con una estructura de los integrantes de la empresa? ¿comente?

No contamos con una estructura porque como tenemos pocos empelados, además no conocemos el concepto de estructura en una empresa, en nuestra empresa cada empelado tiene sus tareas.

¿Aplica políticas dentro de la microempresa?

Desconocemos que son las políticas por lo tal motivo no aplicamos.

¿Motiva a los empelados constantemente?

Al tener un espacio reducido en el trabajo la motivación es constante.

¿Cómo se realiza la comunicación interna del personal?

Como mencione antes que existe un espacio reducido la comunicación es diaria, pero hay que considerar que hay momentos para entablar conversación y otras para desempeñarse totalmente en el trabajo.

¿En dónde se registrar y se guarda la información de ventas?

Toda la información se guarda en cuadernillos siendo totalmente físico.

¿Porque medios se realiza la comunicación con el cliente cuando ocurre un problema?

La comunicación con el cliente cuando existe problemas es y manera directa, también puede ser a través de WhatsApp y llamadas.

¿En dónde se registra los recursos necesarios para operar en el negocio?

cómo se mencionó anteriormente toda la información se guarda en cuadernillos.

¿las actividades tienen una supervisión constantemente?

No porque cumplidos con las tareas en el tiempo necesario.

Gracia por su participación.

ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
herramientas digitales que contribuyen a mejorar el proceso administrativo de la microempresa Lavandería Jeremy en el cantón salinas en la provincia de santa elena	En la empresa pequeña lavandería Jeremy no utilizan herramientas debido a que solo utilizan el proceso con las que están familiarizadas por lo cual esto evita que sigan creciendo de en el mercado de manera competitiva por no constar con herramientas actuales que mejoran el rendimiento para hacer más sistemáticos los procesos en especial cuando nos encontramos en una época donde las empresas deben también adaptarse al mundo digital. ¿Las herramientas digitales contribuyen a mejorar el proceso administrativo de la microempresa Lavandería Jeremy?	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar las herramientas digitales que contribuyan a mejorar el proceso de administrativo en la empresa.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar que herramientas se utilizan para el mejoramiento de las tareas. • Analizar las situaciones del proceso en base a los datos recolectados de los empleados. • Recomendar las herramientas que ofrecen mejores resultados en el rendimiento de los procesos en las empresas. 	<p>Variable Independiente</p> <p>Herramientas Digitales</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Proceso Administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de herramientas digitales • Importancia de Herramientas Digitales • Tipos de Herramientas Digitales • Planificación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la herramienta digital • Oportunidad de uso de herramienta Digitales. • Utilización de alguna herramienta Digital • Cumplimiento de los objetivos. • Cumplimiento de la Estructura jerárquica. • Comunicación Interna del equipo • Utilización de algún tipo de control. 	<p>El tipo de Investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Deductivo</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento</p> <p>Banco de preguntas</p> <p>Cuestionario</p> <p>Población</p> <p>Empleados de las lavanderías del cantón salinas</p> <p>Administrados o dueño de negocios en la microempresa lavandería “Jeremy”</p>

*Tabla 19: Matriz de consistencia.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*

ANEXO 9: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Herramientas Digitales	Las herramientas digitales sirven para optimizar la gestión de negocios y obtener mejores enormidades en el mercado.	Concepto de Herramienta Digital.	Conocimiento de la herramienta digital.
		Importancia de herramientas digitales.	Oportunidad del uso de Herramientas Digitales.
		Tipos de Herramientas Digitales.	Utilización de herramienta Digital de Gestión de Proyectos
Proceso Administrativo	El proceso administrativo permite controlar de manera organizada además de gestionar los recursos que dispone la empresa y con el único propósito de cumplir los objetivos.	Planificación	Cumplimiento de los objetivos.
		Organización	Cumplimiento de la Estructura jerárquica.
		Dirección	Comunicación Interna del equipo.

Tabla 20: Matriz de operacionalización.

Elaborado por: Kevin De La Rosa.

ANEXO 10: CRONOGRAMA

Actividades	Abril- Mayo 2021	Junio- Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022	Febrero 2022
Idea y tema									
Desarrollo del Anteproyecto									
Presentación del anteproyecto									
Aprobación del anteproyecto									
Tutorías del proyecto:									
Argumentos teóricos									
Argumentos metodológicos									
Resultados									
Conclusiones y Recomendaciones									
Entrega (archivo digital) de trabajo final									
Sustentación y Defensa del Trabajo de Titulación									

*Tabla 21: Cronograma.
Elaborado por: Kevin De La Rosa.*