



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

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

ESTUDIO TECNICO PARA LA APERTURA DE UNA  
SUCURSAL DE LA EMPRESA ALEX TYRES DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD.

AUTOR:

ALEX JOSÉ MERA BUELE

TUTOR:

ING. MANUEL SERRANO, MSC.

LA LIBERTAD, ECUADOR

SEPTIEMBRE DE 2021

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de Profesor Tutor del Ensayo titulado, **“ESTUDIO TECNICO PARA LA APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA EMPRESA ALEX TYRES DEL CANTÓN LA LIBERTAD.”**, elaborado por el señor **Alex José Mera Buele**, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad de titulación Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---

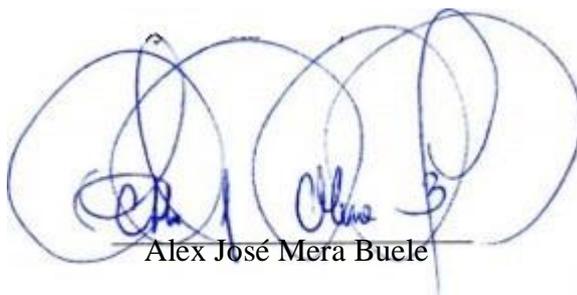
Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc.

**PROFESOR TUTOR**

## AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Alex José Mera Buele** con cédula de identidad número **1715806707**, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Alex José Mera Buele

## **DEDICATORIA**

Brindo el presente proyecto a Dios, por ser la guía de mi camino y por darme las fuerzas necesarias para continuar con mi vida profesional.

A mi mamá por ser el centro de mi vida, a mi familia porque son el motor que mueve mi ser para seguir adelante y que este trabajo se dé a conocer.

A todas aquellas personas que demostraron de su apoyo y que me brindaron su confianza y creyeron en mis capacidades.

Alex José Mera Buele

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Dios por darme la vida, fortaleza y voluntad de seguir adelante, guiando mi camino por el sendero del bien para presentar el siguiente proyecto.

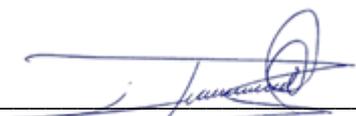
A mi familia y a mi mamá porque ella me inculcó valores positivos, a luchar por mis sueños y a no rendirme nunca.

A mis maestros por todas sus enseñanzas durante toda mi carrera y a guiarme para presentar un excelente trabajo.

A mis compañeros y futuros colegas de trabajo, que estuvieron acompañando en esta vida de formación profesional, a todos les agradezco de corazón.

Alex José Mera Buele

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



---

**Lic. José Xavier Tomalá U., MSc**

**DIRECTOR DE CARRERA**



---

**Ing. Manuel Serrano, MSc.**

**DOCENTE TUTOR**



---

**Ing. Sabina Villón Perero, Mgt.**

**DOCENTE ESPECIALISTA y**

**GUÍA DE LA UIC**

## ÍNDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	1
INTRODUCCIÓN .....	2
DESARROLLO .....	3
CONCLUSIONES .....	17
RECOMENDACIONES .....	18
REFERENCIAS .....	19
ANEXOS.....	21

## **ESTUDIO TECNICO PARA LA APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA EMPRESA ALEX TYRES DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación es realizado con la temática de Estudio Técnico para la apertura de una sucursal de la empresa Alex Tyres ubicada en el Cantón La Libertad, es así como se desarrolla un objetivo el cual es determinar la distribución de las instalaciones de acuerdo con los servicios que la empresa Alex Tyres brinda, la misma que se basa en la implementación de su nueva sucursal a partir de información secundaria y datos numéricos otorgados por la empresa, para esto el estudio se lo realiza bajo el tipo de investigación exploratorio, descriptiva y cualitativa. También se utilizó el instrumento de recolección de datos ficha de observación, en la que se dan resultados que detectan falencias que no permiten el crecimiento de la entidad como la atención al cliente, la logística de los procesos, la implementación de nuevos servicios y espacios de espera; de manera que al nivelar estos factores pueden hacer que la empresa mejore, por lo consiguiente a partir de estos resultados se define la propuesta de un estudio técnico para la apertura de una sucursal para la empresa Alex Tyres, en el Cantón La Libertad.

**Palabras claves:** Estudio técnico, instalaciones, cliente.

## **TECHNICAL STUDY FOR THE OPENING OF A BRANCH OF THE COMPANY ALEX TYRES OF THE CANTON LA LIBERTAD.**

### **ABSTRACT**

The present research work is carried out with the theme of Technical Study for the opening of a branch of the company Alex Tyres located in the Canton La Libertad, this is how an objective is developed which is to determine the distribution of the facilities according to the services that the company Alex Tyres provides, the same that is based on the implementation of its new branch from secondary information and numerical data granted by the company, for this the study is carried out under the type of exploratory, descriptive and qualitative research. The data collection instrument was also used, an observation sheet, in which results are given that detect shortcomings that do not allow the growth of the entity such as customer service, process logistics, the implementation of new services and waiting spaces; so that by leveling these factors can make the company improve, therefore from these results the proposal of a technical study for the opening of a branch for the company Alex Tyres, in the Canton La Libertad, is defined.

**Keywords:** Technical study, facilities, client.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el Ecuador el sector automotriz ha aumentado nuevamente su demanda en comparación con el año 2020, en el que por la paralización parcial de empresas a causa de la pandemia existió un decaimiento en la economía a nivel mundial. Sin embargo, a partir del plan de reactivación económica del sector automotriz ha existido entre enero y marzo del 2021 un incremento de aproximadamente el 7% en comparación al año 2020 y a las proyecciones previstas por AEADE.

En la provincia de Santa Elena, el sector automotriz ha tomado gran importancia por ende la demanda de vehículos, repuestos o servicios automotrices ha incrementado permitiendo que diversos negocios dedicados a este sector se encuentren posicionados en el mercado. Un ejemplo claro de ello es la empresa Alex Tyres, organización que brinda servicios y oferta diversidad de productos direccionado al sector automotriz y misma que se encuentra actualmente posicionada en el mercado debido a la tecnología que posee y a la excelente atención personalizada que brinda.

Sin embargo, la empresa Alex Tyres ha visto una nueva oportunidad dentro del mercado de la Provincia de Santa Elena de crear una sucursal con el fin de incorporar nuevos servicios y productos que poseen una demanda alta, permitiendo llegar a diferentes segmentos de clientes, principalmente a los que no se encontraban satisfecho por diversos motivos y así obtengan un servicio excelente y rápido.

Por tal motivo, es necesario que se realicen diferentes estudios, en especial, el estudio técnico siendo esta una parte esencial ya que en este punto se detallaran a profundidad los procesos internos de la organización, principalmente la elección de la localización o ubicación de la empresa misma que es irreversible una vez tomada la decisión, igualmente, es importante conocer la distribución de las diferentes áreas ya que al ser implantadas no se pueden generar cambios debido a la maquinaria a utilizar.

Finalmente, el presente estudio de trabajo tiene como objetivo principal el de determinar las diferentes áreas y su distribución para la nueva sucursal de la empresa Alex Tyres partiendo de la información obtenida del uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos como la ficha de observación realizada a la infraestructura actual de la organización detallando las deficiencias que existen en la mismas y los respectivos datos numéricos que la empresa otorgue para el estudio.

## **DESARROLLO**

El estudio técnico de un proyecto no es otra cosa que el enfoque de la estructura y las actividades del negocio, es por esta razón que existen sinnúmeros de estudios que se enfocan en los factores que comprende el estudio técnico, un claro ejemplo es el “Estudio Técnico-Económico para la implementación de un tecnicentro en la ciudad de Macará en la provincia de Loja” en el que se enfocaron en la realización de estudio obteniendo como resultados que para la ejecución del proyecto los usuarios toman en cuenta la ubicación del tecnicentro, para eso se tomaron en cuenta la matriz de localización y de posición competitiva. Además, se determinó

que las actividades con respecto a mantenimiento deben ser realizados en el menor tiempo posible, pero sin perder la calidad y con mano de obra calificada eficiente. (Ordoñez Merino, 2020)

Por consiguiente, en la tesis sobre “Diseño de una estructura organizacional del taller automotriz “TAMOENPA” ubicado en la ciudad de Milagro” su enfoque se centró en diseñar un modelo de estructura organizacional a través de un diagnóstico interno con el fin de determinar las funciones correctas por parte de los trabajadores de la empresa antes mencionada, sin embargo, se descubrió que la organización no aplicaba ninguna estructura organizacional por lo que los investigadores optaron por realizar una propuesta de estructura en el que se establezcan correctamente los niveles jerárquicos evitando la desorganización en las actividades de cada trabajador. (Morales Coral, 2016)

Por otro lado, la investigación para la obtención del título a Ingeniero en mecánica automotriz se enfocó en realizar un estudio de la factibilidad técnica y económica de un tecnicentro automotriz de servicio express para vehículos livianos a gasolina en la ciudad de Daule obteniendo como resultados que el proyecto sea rentable ya que a partir de los 2 años ya se observaran ganancias en el tecnicentro, de igual manera, este estudio permitió una división de las áreas para ejecutar las actividades de manera eficiente. (Barzola Villegas, 2017)

Como se refleja en los estudios mencionados, el análisis técnico abarca diferentes factores que depende del investigador enfocarse en uno o englobar todos. Es por

esta razón que existen diferentes concepciones de este tema, pero con un mismo fin, en el caso de Oscar Romero y Priscila García (2018) en el que expresan que el estudio técnico tiene como objetivo principal establecer un proceso bien estructurado para la elaboración y comercialización de los productos o servicios, determinando la tecnología, maquinaria, equipos, insumos, materia prima, suministros, entre otros. De igual manera, especifican que este estudio es de gran relevancia dentro de un proyecto debido a que garantiza la cantidad y calidad de los productos para los consumidores, además, se tiene que tomar en cuenta que para este análisis se debe de complementar con el estudio de mercado, ya que dicha información es esencial para este proceso.

No obstante, Diana Mondragón (2017) especifica que el estudio técnico o también llamado ingeniería del proyecto define la estructura general de la empresa, tanto física como administrativa, incluida la administración de inventarios, de sistemas productivos, de finanzas, etc. Además, la preparación de un estudio técnico es un proceso interactivo de creatividad, planificación estratégica, optimización, innovación, práctica y experiencia, que a menudo incluye un conocimiento profundo de la industria. Tecnología, planificación laboral, presupuestación y distribución de plantas y la producción de bienes y servicios que a menudo incluye un conocimiento profundo de la industria como tecnología, planificación laboral, presupuesto, distribución de plantas y la producción de bienes/servicios.

Cabe mencionar que, Marcial Córdova (2015) y Diana Mondragón (2017) llegan a la conclusión de que este estudio tiene como finalidad responder a las siguientes interrogantes:

- ¿De qué manera se produce o comercializa el bien o servicio?
- ¿Cuáles son los requerimientos para su producción?
- ¿Qué cantidad de implementos básicos se necesita al año?
- ¿Cuál será el costo final del proyecto?
- ¿Cuál será el costo anual de producción y comercialización de ese bien o servicio?
- ¿En qué sector estratégico se ubicará el proyecto?
- ¿Cuántas unidades de producto o número de usuarios más alto será capaz de crear o comercializar o atender al año?

Diversos autores en sus escritos han especificado los componentes de la estructura de un estudio técnico y han coincidido en los siguientes elementos que se detallan a continuación:

➤ *Localización de un proyecto*

Uno de los procesos claves es la localización, pues el impacto económico y social que se produce es definitivo, debido a que el lugar es algo indiscutible, por lo tanto, una vez seleccionado el lugar para implantar el

proyecto no existe flexibilidad en la toma de la decisión, es decir, que una vez que se realice no hay marcha atrás o es la adecuada o simplemente no lo es. Además, este análisis identifica el lugar donde se llevará a cabo el proyecto tanto a nivel general como específico, de hecho, es el ámbito regional o espacial que facilita la distribución del sitio de la actividad económica facilitando la toma de decisiones a partir de la evaluación de varios factores regulatorios con el fin de obtener precios más bajos por un producto o servicio para los consumidores o clientes. (Mondragón Puerto, 2017)

➤ *Tamaño del proyecto*

La medida de un plan se establece al examinar en forma interrelacionada la tecnología del plan y el análisis del mercado, debido a que desde esto se sabe el costo y el precio de las inversiones del plan. Así mismo, la magnitud se puede manifestar en diferentes unidades de estudio, como: número de unidades de producción, número de hectáreas cultivadas, volumen de producción, número de empleos provocados, costo de inversión solicitada, número de usuarios atendidos, etcétera. (Mondragón Puerto, 2017)

➤ *Proceso de producción*

El proceso de producción es el método técnico que se usa en el plan para obtener los bienes y servicios desde insumos, y se identifica como la transformación de una secuencia de materias primas para convertirla en artículos por medio de una cierta funcionalidad de manufactura. La

selección de un proceso beneficioso está condicionada por diversos componentes entre ellos la política del gobierno en relación con la generación de trabajo, los adelantos tecnológicos, usados por las organizaciones dirigentes, las garantías y los servicios de mantenimiento y abastecimiento de repuestos de la compañía proveedora de grupos. La finalidad del diseño de proceso es implantar las propiedades de todos y todos los grupos y recursos de la planta. Además, explicar los procesos en diagramas de proceso, diagrama de proceso de circulación o de recorrido, que suministran una perspectiva universal de los periodos que componen el periodo de producción o prestación de servicio y permiten examinar las operaciones para planificar o mejorar el orden del reparto del proceso. (Mondragón Puerto, 2017)

➤ *Selección de la maquinaria y equipo*

La selección de la maquinaria y/o equipo pertenece a los fines centrales, ya que se necesita saber los precios de operación y de inversión inicial que se tiene que forjar por medio de diferentes ocupaciones que se efectúan anterior a la evaluación del flujo de precios y beneficios actualizados. Además, se deben tener presente una secuencia de componentes que están afectando de manera directa la votación. La mayor parte de la información va a ser eficaz para equiparar el costo y la utilidad de diversos conjuntos, entre otros. (Mondragón Puerto, 2017)

➤ *Distribución de planta*

El reparto de planta tiene relación con la especificación y la gráfica del sitio donde la compañía cumplirá con sus funcionalidades, en este elemento se registran cada una de las superficies accesibles que formarán parte de la organización, además, la ilustración gráfica posibilita que el dueño establezca el sitio de cada área servible tanto la de producción como la de venta de los productos y servicios brindando espacios para el buen manejo de los empleados y una personalizada atención de sus consumidores. (Baca Urbina, 2010)

Este componente es de gran importancia ya que en esta parte de un proyecto se establecerá el lugar de cada área y por ende la infraestructura de la empresa, es decir, que esta infraestructura no será modificable una vez se realice físicamente. Por tal motivo, la toma de decisiones debe ser la correcta sobre el lugar y sobre las áreas a componer esta nueva empresa.

➤ *Organización de la organización humana y jurídica*

Cuando el investigador haya producido la votación más correcta sobre la composición de organización inicial, procederá a llevar a cabo un organigrama de jerarquización vertical fácil, para demostrar cómo quedarán, a su juicio, los puestos y jerarquías en la compañía. Además, la compañía, en caso de no estar conformada legalmente, tendrá que conformarse de consenso al interés de los aliados, respetando el marco legal vigente en sus diferentes ámbitos: fiscal, sanitario, civil, ambiental, social, gremial y municipal. (Baca Urbina, 2010)

La importancia de este estudio es que las alternativas representan la mejor situación debido a que pueden proponer y analizar un conjunto de opciones y relaciones entre variables como tecnología, costo, desempeño, distribución, tamaño, mobiliario y equipamiento y maquinaria, entre otros. Esto le permite desarrollar el producto o servicio deseado. Sin esta investigación, los proyectos podrían fallar debido a tecnología inadecuada, mayores costos de un lugar a otro o una capacidad instalada insuficiente o excesiva. (Herman López, 2016)

Es necesario resaltar que la empresa Alex Tyres cuenta ya con un terreno ubicado en la Provincia de Santa Elena, cantón La Libertad en la avenida 12 entre calles 43 y 46. Esta ubicación, proporciona a la empresa una gran ventaja debido a que su establecimiento se encuentra en una avenida principal, vía Salinas, La Libertad, Santa Elena por lo que se encuentra a simple vista de los consumidores.

En efecto, la investigación se enfoca solo en un factor siendo este la distribución de planta cuya metodología se basa en una investigación exploratoria, descriptiva y cualitativa, es decir, por un lado, es exploratoria porque según lo expresa Enrique Rus Arias (2020) “Este estudio lo que hace es interesarse por un tema que no ha sido estudiado antes, o bien permite conocer aspectos nuevos de conocimientos ya existentes”, puesto que existe muy poca información con respecto al estudio técnico sobre tecnicentros dentro de la Provincia de Santa Elena.

También es una investigación descriptiva ya que como lo detalla Mejía Jervis (2020) “Se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio, es decir, detalla detenidamente cada factor que intervienen

en el caso de estudio al momento de recolectar información”, lo que quiere decir que debe haber una organización para encontrar finalmente un análisis de los fenómenos hallados durante la investigación.

Y por último es una investigación cualitativa porque se deben detallar los factores que se encuentran en relación con el objeto de estudio por lo consiguiente se utiliza la observación como técnica de investigación que para Contreras y Roa (2015) “permite observar los hechos tal cual como ocurren y sobre todo aquellos que le interesa y considera significativos el investigador.” Por consiguiente, la herramienta a utilizar es la ficha de observación aplicada al actual tecnicentro Alex Tyres con el fin de determinar las deficiencias en las respectivas áreas que se ubican en la infraestructura, además, de los servicios faltantes en la actualidad de manera que en la sucursal a implementar de esta entidad se creen mejoras cumpliendo con las necesidades de los clientes.

De acuerdo con la ficha de observación que se aplicó en la matriz de la empresa Alex Tyres se obtuvo como resultado los siguientes aspectos:

- El servicio de alineación y Balanceo es bueno y posee una ponderación de 4 en una escala de 1 al 5 debido que el servicio prestado solo aplica a vehículos livianos como lo son camionetas y vehículos familiares dejando a un lado a los camiones o furgonetas por la falta de maquinaria específicamente para estos vehículos ya que son pesados.

- La mecánica rápida involucra diversos servicios mismos que son importantes y buenos en la empresa Alex Tyres, teniendo una ponderación de 4, además, de que se encuentran dirigidos a todo tipo de vehículo.
- El lavado de vehículos es un servicio deficiente teniendo una ponderación de 1 debido a que el tecnicentro no ha implementado esta fundamental prestación a sus clientes.
- La venta de repuestos y servicio brindando una atención buena con una ponderación de 4 debido a que oferta una gran variedad de productos para vehículos como son baterías, repuestos, aceites, accesorios, aros, entre otros, pero muy poco para motos, por lo general se comprende que todo tecnicentro debe de dirigirse a todo tipo de clientes sean estos que tengan carros, camionetas, furgonetas, motocicletas, entre otros.
- El sector de bodegas es excelente con una ponderación de 5 ya que posee dos bodegas, una en la parte interna en las que se ubican los diferentes artículos para los vehículos y la segunda se encuentra en la parte externa del sector de ventas en la que se ubican las llantas dependiendo de la marca y medida.
- El cuarto de desecho es bueno con una ponderación de 3 debido a que la empresa como tal posee esta habitación para colocar los desechos contaminantes, sin embargo, ha juntado este cuarto con el de limpieza provocando que los implementos utilizados para mantener limpias las

diferentes áreas se contaminen sea esto con aceite quemado ya que pueden existir derrames.

- El cuarto de máquinas es excelente con una ponderación de 5 ya que esta área se la utiliza especialmente para guardar las herramientas de cada mecánico y de cada auxiliar con el fin de evitar pérdidas.
- La sala de espera es un área fundamental, sin embargo, este espacio es deficiente con una ponderación de 1 debido a que la empresa no cuenta como tal con esta sala, pero los clientes pueden sentarse en el exterior para esperar por su vehículo. No obstante, esto no es tan recomendable debido a el ruido y la suciedad en la que están expuesto al encontrarse cerca del lugar de cada servicio.

Como se comprende la empresa posee servicios básicos, pero aun falta de implementar aspectos importantes con el fin de brindar un mejorado y eficaz servicio completo a sus clientes fieles y nuevos consumidores, además de dirigirse a todo tipo de consumidores. La sala de espera es algo fundamental para que sus clientes se sientan agustos en la espera, por otro lado, la lavadora es indispensable con el fin de brindar un servicio completo.

Es por esta razón que se da la propuesta de distribución de planta, misma se encuentran en anexos y a continuación se detallan las áreas para la nueva sucursal de la empresa Alex Tyres:

- *Showroom*

Es un espacio en el que se encontrará la oficina principal del gerente y que se utilizará como sala de espera para los clientes ya que los servicios tardan aproximadamente de 2 a 3 horas, además, contará con baños y exposición de llantas y aros para darlas a conocer a los clientes y consumidores.

➤ *Stand de venta de repuestos*

Esta área corresponde al lugar en el que se efectuara el proceso de compraventa de repuestos, lubricantes, baterías, neumáticos y aros, en este lugar se ubicaran las siguientes áreas: venta, crédito/cobranza y contabilidad. Igualmente, al ser el lugar donde se encontrarán los productos, este constará de una bodega interna.

➤ *Cafetería.*

Este espacio permite a los clientes servirse pequeños aperitivos dentro de la organización mientras esperan la finalización del servicio que hayan adquirido para sus vehículos con el fin de que la atención brindada sea agradable y confortable para los clientes.

➤ *Bodega general.*

Este espacio corresponde al lugar donde se ubicarán los neumáticos de acuerdo con marca y medida, permitiendo que exista facilidad en la búsqueda del producto y facilidad de ubicación al momento de la llegada de los mismo.

➤ *Baños para empleados.*

Esta área es principalmente para los trabajadores, mismo que contará con un baño para hombres y otro para mujeres preservando la salud y privacidad de cada empleado de la organización.

➤ *Alineación y balanceo de camiones, autos y camionetas.*

En esta área se realizará la alineación computarizada y el balanceo que permite el buen funcionamiento del vehículo, el confort y maniobrabilidad al conducir ya que la alineación consiste en ajustar los ángulos de todas las ruedas del vehículo con el fin de que todas queden en una posición paralela perfecta y el balanceo consiste en corregir desconciertos entre el neumático y la rueda permitiendo que no se generen vibraciones en la rotación de su eje.

➤ *Lavadora de camiones, autos y camionetas.*

Este espacio dará lugar a un nuevo servicio que es el lavado de todo tipo de vehículo con la finalidad de brindar servicios completos. Este servicio tendrá dos opciones a elegir de los clientes que es el lavado express y la limpieza profunda.

➤ *Mecánica rápida de autos.*

En esta área se engloba las operaciones más habituales de los clientes, como el cambio de aceite, filtros, revisión y mantenimiento de la suspensión,

frenos y escapes, entre otras actividades que permiten el perfecto funcionamiento de los vehículos.

➤ *Bodega de apoyo mecánica.*

Este espacio se ocupará principalmente para colocar las herramientas que los mecánicos utilizan para realizar los servicios correspondientes a la orden de trabajo efectuada. Por lo general, cada mecánico cuenta con su carro de herramientas con el fin de efectuar su trabajo con facilidad y sin ningún inconveniente.

➤ *Cuarto de máquinas*

En esta área se ubicarán las diversas maquinas a utilizar para los servicios requeridos por los clientes como son las desmontadoras de llantas, rectificadora de aros, entre otras máquinas más.

➤ *Cuarto de basura y desechos*

En esta área se colocarán todos los desechos que genere la empresa en el transcurso de sus actividades como son: el aceite quemado, los envases de aceites y envolturas de los repuestos o neumáticos que por lo general son cartón o plásticos.

➤ *Cuarto de limpieza*

En este espacio se colocarán todos los implementos que compete la limpieza general de la organización, como: escobas, recogedores de basura,

trapeadores, detergente, desinfectantes, desengrasantes, cloro, entre otros artículos. Además, de contar con un lavadero.

➤ *Parqueadero general.*

Lugar amplio que permitirá que los clientes ubiquen sus vehículos sin problemas para efectuar la compraventa de los productos u otras actividades que competen las funciones de la organización.

### **CONCLUSIONES**

- En definitiva, con respecto al objeto de estudio de la investigación se logró determinar las diferentes áreas a implementar en la sucursal y su óptima distribución tomando en cuenta los pequeños problemas existente en el actual tecnicentro en el que se beneficiara de manera interna a todo el personal y de manera externa a sus clientes.
- Se concluye que a partir de la metodología aplicada se logró recolectar información relevante principalmente con la ficha de observación permitiendo determinar las deficiencias que la entidad posee en la actualidad con respecto a los servicios ofertados, mismos que son incompletos y la distribución de sus diferentes áreas.
- Se determina por medio de los resultados que es necesario que la empresa incorpore actividades fundamentales en el sector automotriz para brindar un servicio completo en áreas enfocadas en la satisfacción del cliente, las mismas que ayudaran a la empresa a su crecimiento.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario que el negocio tome decisiones que ayuden a mejorar la perspectiva de los clientes y sus necesidades, las mismas que harán de la empresa un negocio competitivo adaptándose a los cambios e innovación.
- La empresa Alex Tyres deberá de efectuar un estudio técnico fundamentado para la factibilidad de la apertura a una nueva sucursal, la misma que permitirá encaminar a la entidad al crecimiento horizontal o expansión mejorando ante la figura que tienen los integrantes del microentorno empresarial de la entidad.
- La entidad comercial y de servicio debe de encargar responsabilidades al personal dedicado al área técnica y de comercialización efectuar estrategias de implementación de nuevos servicios y espacios para los clientes como: Showroom, Tecnicentro, Cafetería, Alineación y balanceo de camiones, carros y camionetas, Lavadora (camiones, carros y camionetas), Mecánica rápida de carros Parquero general; y a su vez para el personal que labora en la empresa como podrían ser: Bodega general, Baños para empleados, Bodega de apoyo mecánica, Cuarto de máquinas, Cuarto de basura y desechos, Cuarto de limpieza, entre otras cosas.

## REFERENCIAS

- Baca Urbina, G. (2010). *Evaluación de Proyectos*. México: McGraw-Hill.  
Recuperado el 4 de Julio de 2021
- Barzola Villegas, J. (Septiembre de 2017). *Estudio de la factibilidad técnica y económica de un tecnicentro automotriz de servicio express para vehículos livianos a gasolina en la ciudad de Daule*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2337/1/T-UIDE-164.pdf>
- Contreras, Y., & Roa, M. (26 de Abril de 2015). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Obtenido de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>
- Córdoba Padilla, M. (2015). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Colombia: EcoeEdiciones. Recuperado el 4 de Julio de 2021
- Herman López, H. (Agosto de 2016). *Estudio técnico para la reubicación de una empresa dedicada a la venta de equipos de cocina y prestadora de servicios de mantenimiento a equipos eléctricos, electrónicos, refrigeración y gas, en la ciudad de Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_3972.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_3972.pdf)
- Mejia Jervis, T. (27 de Agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mondragón Puerto, D. (2017). *Formulación y Evaluación de Proyectos* (Primera ed.). Bogotá D.C, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina. Recuperado el 4 de Julio de 2021, de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1318/Formulaci>

%C3%B3n%20y%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20Proyectos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

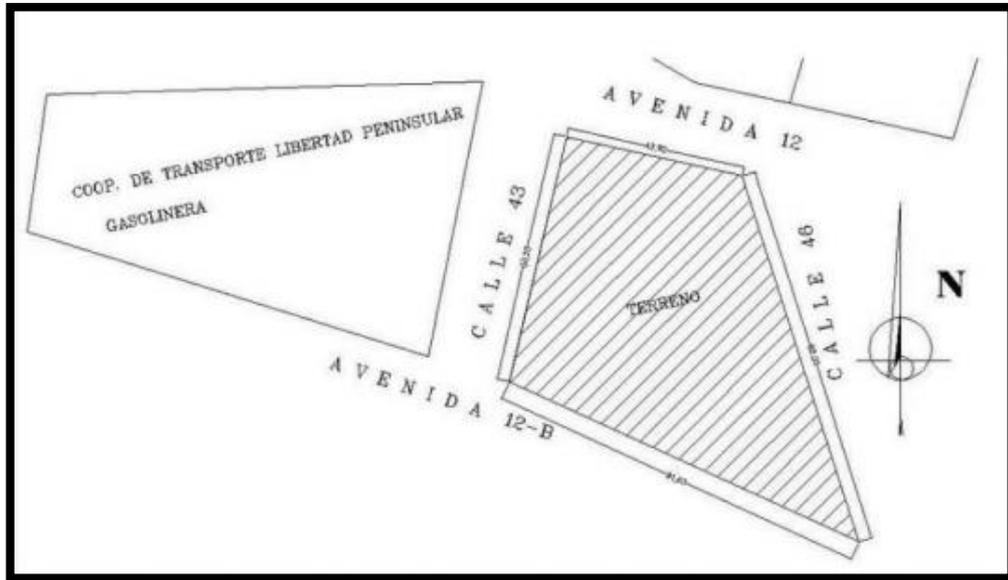
Morales Coral, J. (Diciembre de 2016). *Diseño de una estructura organizacional del taller automotriz "TAMOENPA" ubicado en la ciudad de Milagro*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3234/1/Dise%C3%B1o%20de%20una%20estructura%20organizacional%20del%20taller%20automotriz%20%20C2%A8TAMOENPA%20%20ubicado%20en%20la%20ciudad%20de%20.pdf>

Ordoñez Merino, N. (Enero de 2020). *Estudio Técnico-Económico para la implementación de un tecnicentro en la ciudad de Macará-Loja*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4067/1/T-UIDE-251.pdf>

Romero Hidalgo, O., García Cuenca, P., Hidalgo Sánchez, A., & Correa Guaicha, H. (2018). *Plan de negocios. Un enfoque práctico* (Primera ed.). Machala, Ecuador: UTMACH. Recuperado el 4 de Julio de 2021, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12497/4/PlanDeNegociosUnEnfoquePracticoEnElSectorcomercio.pdf>

Rus Arias, E. (10 de Diciembre de 2020). *Investigación exploratoria*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>

## ANEXOS



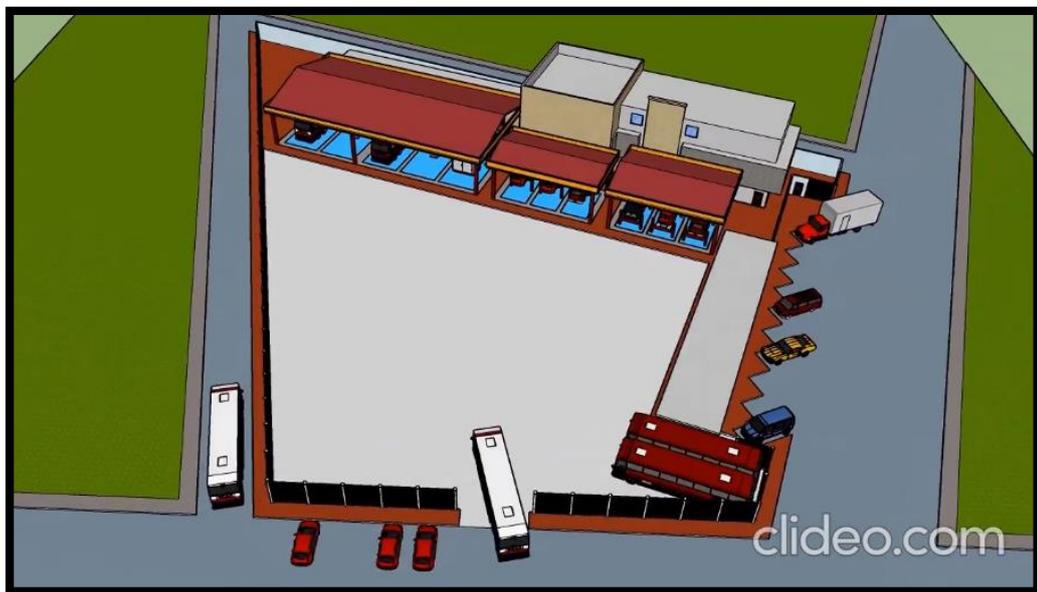
*Anexo 1. Ubicación de la sucursal de Alex Tyres*



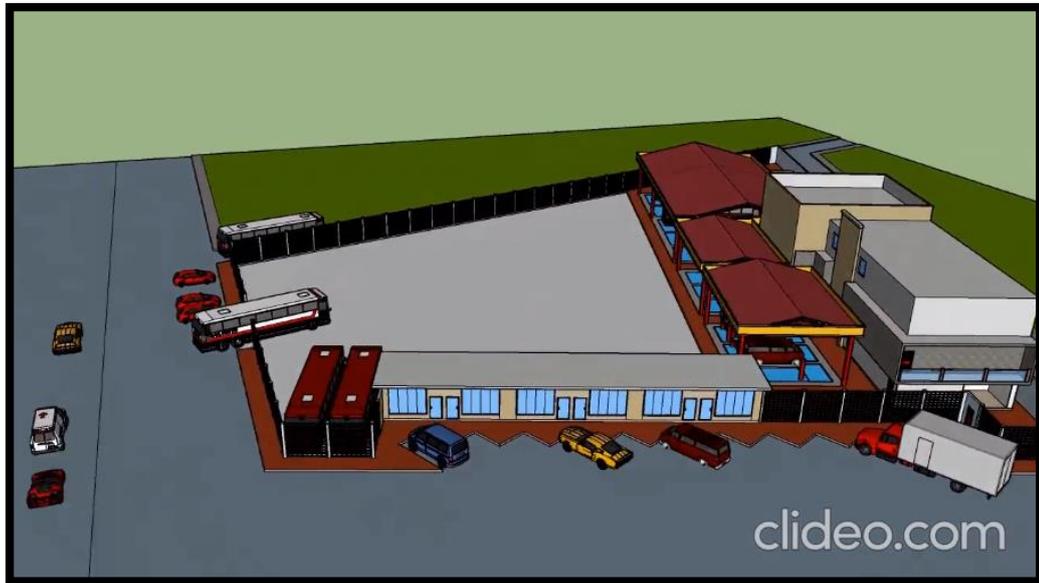
*Anexo 2. Ubicación general de la sucursal de Alex Tyres*



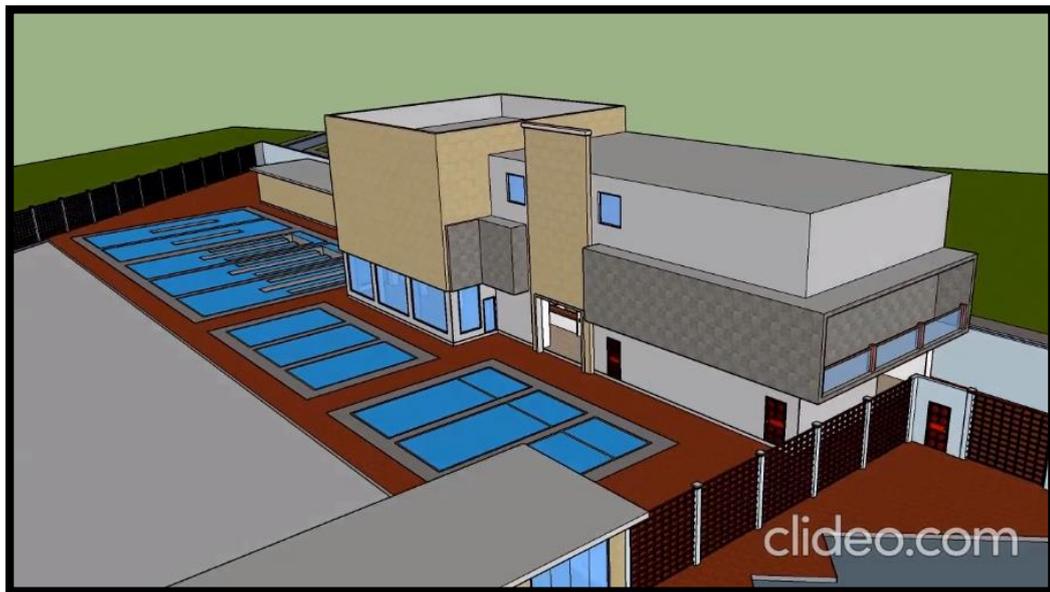
*Anexo 3. Infraestructura vista frontal de la sucursal Alex Tyres*



*Anexo 4. Infraestructura vista superior de la sucursal Alex Tyres*



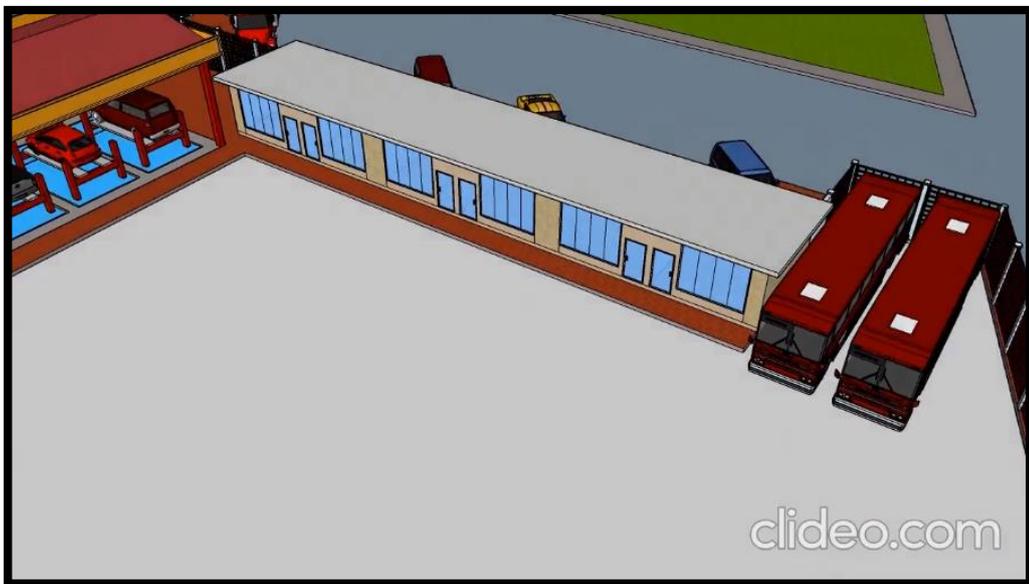
*Anexo 5. Infraestructura vista lateral de la sucursal Alex Tyres*



*Anexo 6. Infraestructura vista interna de la sucursal Alex Tyres*



*Anexo 7. Infraestructura vista interna de la sucursal Alex Tyres. Ubicación de los diversos servicios, espacio de ventas de artículos y bodegas.*



*Anexo 8. Infraestructura vista interna lateral de la sucursal Alex Tyres. Ubicación de oficina principal, Sala de Espera, Cafetería y externamente el parqueadero.*



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



**GUÍA DE OBSERVACIÓN: ESTUDIO TECNICO PARA LA APERTURA DE UNA  
SUCURSAL DE LA EMPRESA ALEX TYRES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA  
SANTA ELENA, AÑO 2021.**

CIUDAD: LA LIBERTAD			
FECHA: 29 DE JULIO DE 2021		OBSERVADOR: ALEX MERA BUELE	
<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>DISTRIBUCIÓN DE PLANTA</b>			
ALINEACIÓN Y BALANCEO	DEFICIENTE		
	BUENO		
	EXCELENTE		
MECANICA RAPIDA	DEFICIENTE		
	BUENO		
	EXCELENTE		
LAVADO DE VEHICULOS	DEFICIENTE		
	BUENO		
	EXCELENTE		
TECNICENTRO (VENTA DE RESPUESTOS)	DEFICIENTE		
	BUENO		
	EXCELENTE		
BODEGAS	DEFICIENTE		
	BUENO		
	EXCELENTE		
CUARTO DE DESECHOS	DEFICIENTE		
	BUENO		
	EXCELENTE		
CUARTO DE MAQUINAS	DEFICIENTE		
	BUENO		
	EXCELENTE		
SALA DE ESPERA	DEFICIENTE		
	BUENO		
	EXCELENTE		
OBSERVACIONES GENERALES:			

*Anexo 9. Ficha de observación.*