



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2614>

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de investigación

Incidencias en los Procesos Administrativos y el Crecimiento Empresarial de los Talleres Automotrices

Incidents in Administrative Processes and Business Growth of Automotive Workshops

Incidentes em Processos Administrativos e Crescimento Comercial de Oficinas Automotivas

Betty Janeth Soledispa-Cañarte ^I
betty.soledispa@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2268-8227>

Luis Rolando Pacheco-Castro ^{II}
pacheco-luis9829@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9633-5881>

Correspondencia: betty.soledispa@unesum.edu.ec

***Recibido:** 25 de enero 2022 ***Aceptado:** 12 de febrero de 2022 ***Publicado:** 28 de febrero de 2022

- I. Doctora en Ciencias Económicas. Profesora Titular, Consultora, Investigador, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador Facultad de Ciencias Económicas, Magíster en Gerencia de Proyectos. Trainer For accrediting the basic Course and Certification in Resilience in Critical Emergencies Crisis.
- II. Egresado de Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera Administración de Empresas, Jipijapa, Ecuador

Resumen

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes), se han convertido en un tema importante de actualidad económica, las cuales generan interés y buscan su fortalecimiento. La Pymes del sector automotriz, se identificó como objetivo de la investigación demostrar la incidencia del proceso administrativo en el crecimiento empresarial. Se analiza la situación actual de las Pymes mediante una encuesta enfocada desde el punto de vista del proceso administrativo con criterio de crecimiento empresarial; y cómo estas variables han influenciado exponencialmente en el mercado de hoy en día. Inicialmente la investigación describe la introducción que contiene desde la situación problemática, su estructura hasta la justificación con la novedad científica del proyecto. Seguidamente se argumentan las bases teóricas con la aplicación del método analítico sintético, principalmente se manifiestan aspectos valiosos de fuentes bibliográficas que permitieron la construcción de un modelo teórico útil en su elaboración fundamentando temas y subtemas de la Variable Independiente: proceso administrativo y Variable Dependiente: crecimiento empresarial. Citas estudiadas y analizadas para poder ser adaptadas a las condiciones de las Pymes con el aporte de los investigadores que finaliza con varias conclusiones y recomendaciones que contribuyen a la obtención de resultados sostenibles.

Palabras claves: Pymes; Empresas; Desarrollo; Procesos administrativos; Talleres Mecánicos.

Abstract

Small and medium-sized enterprises (SMEs) have become an important current economic issue, which generate interest and seek their strengthening. The SMEs of the automotive sector were identified as the objective of the research to demonstrate the incidence of the administrative process in business growth. The current situation of SMEs is analyzed through a survey focused from the point of view of the administrative process with criteria of business growth; and how these variables have exponentially influenced today's market. Initially, the research describes the introduction that contains from the problematic situation, its structure to the justification with the scientific novelty of the project. Next, the theoretical bases are argued with the application of the synthetic analytical method, mainly valuable aspects of bibliographic sources that allowed the construction of a useful theoretical model in its elaboration, basing themes and sub-themes of the Independent Variable: administrative process and Dependent Variable: growth are manifested.

business. Quotes studied and analyzed to be able to be adapted to the conditions of SMEs with the contribution of researchers that ends with several conclusions and recommendations that contribute to obtaining sustainable results.

Keywords: SMEs; Companies; Development; Administrative processes; Mechanical workshops.

Resumo

As pequenas e médias empresas (PMEs) tornaram-se um importante tema de notícias econômicas, que geram interesse e buscam seu fortalecimento. As PMEs do setor automotivo foram identificadas como objetivo da pesquisa para demonstrar a incidência do processo administrativo no crescimento empresarial. A situação atual das PMEs é analisada por meio de uma pesquisa focada do ponto de vista do processo administrativo com critérios de crescimento do negócio; e como essas variáveis influenciaram exponencialmente o mercado atual. Inicialmente, a pesquisa descreve a introdução que contém desde a situação problemática, sua estrutura até a justificativa com a novidade científica do projeto. Em seguida, discutem-se as bases teóricas com a aplicação do método analítico sintético, principalmente aspectos valiosos de fontes bibliográficas que permitiram a construção de um modelo teórico útil em sua elaboração, fundamentando temas e subtemas da Variável Independente: processo administrativo e dependente. Variável: o crescimento se manifesta. Citações estudadas e analisadas de forma a serem adaptadas às condições das PME com o contributo de investigadores que termina com várias conclusões e recomendações que contribuem para a obtenção de resultados sustentáveis.

Palavras-chave: PMEs; Empresas; Em desenvolvimento; Processos administrativos; Oficina mecânica.

Introducción

Hoy en día, el mundo se encuentra en un acelerado y constante cambio por lo que el ser humano tiene como objetivo mejorar de forma sostenible su calidad de vida, durante este proceso surgen ideas como buscar un trabajo o implementar una empresa, quien decide asumir el reto de un negocio propio generalmente está lleno de buenas intenciones, pero sobre todo desea obtener ganancias, siendo el proceso administrativo uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella depende el éxito o fracaso del mismo.

Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración. Por consiguiente, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas (Cano, 2017)

El proceso administrativo es la ciencia, técnica o arte que mediante los medios de recursos humanos, materiales y técnicas pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo y lograr una mayor utilidad. La administración es una de las más importantes, que a medida que la sociedad empezó a depender del esfuerzo grupal y que muchos equipos organizados tendieron a crecer, la tarea de los administradores se volvió trascendental, de manera que persigue la productividad lo que implica eficiencia y eficacia (Sánchez, 2017).

Actualmente las Pymes, aplican la gestión administrativa de manera deficiente, generando una baja competitividad, productividad y déficit económico a las organizaciones. Es importante destacar que este sector presenta un problema latente en el ámbito del desarrollo organizacional, teniendo una desventaja a nivel del entorno laboral, ocasionando un mal funcionamiento en su entorno y por ende se arriesga su sostenibilidad. (Vásquez, Parrales, & Morales, 2021)

En los últimos años se ha extendido el trabajo de los talleres automotrices en el Cantón Jipijapa, esto ha permitido que haya nuevas plazas de trabajo lo cual es de mucha importancia para el desarrollo de la economía. Sin embargo, estos talleres están ubicados en espacios poco estratégicos, lo cual dificulta que haya una atención y servicio de calidad hacia el cliente, acorde a las demandas existentes para los trabajos que deben de cumplir estos talleres. Por lo que mediante el uso de un proceso administrativo bien estructurado, se puede impulsar el crecimiento empresarial de una empresa, en este sentido del sector automotriz del Cantón Jipijapa en el mercado de reparación y mantenimiento de vehículos

Otro de los inconvenientes identificados en los talleres automotrices del Cantón Jipijapa, es la falta de capacitación técnica mecánica, dirigida a los empleados del sector automotriz y también el déficit de conocimientos referente a los procesos administrativos y su incidencia en el crecimiento empresarial, ya que mediante una capacitación adecuada los trabajadores puedan fortalecer sus conocimientos y capacidades sobre procesos administrativos, que le permitirán orientar sus

actividades operativas que estarán encaminadas a brindar un mejor servicio y atención a sus clientes, aprovechando la capacidad y potencial que tienen, permitiéndole visualizar donde están y hacia dónde quieren llegar.

Por tal motivo ha sido necesario realizar una investigación con el tema: Procesos administrativos y crecimiento empresarial de los talleres automotrices en la ciudad de jipijapa, con la finalidad que en lo posible dar una solución a este sector y que puedan ser microempresas que desarrollen una gestión administrativa, con proyecciones a crecer y generar así mayores plazas de trabajo, pero con mano calificada y brindar así trabajos eficientes, de calidad y de calidez a todos los clientes que hagan uso de sus servicios.

Por todo lo descrito anteriormente se realizó esta investigación que tiene como objetivo de en lo posible dar una solución a este sector y que puedan ser microempresas que desarrollen una gestión administrativa, con proyecciones a crecer y generar así mayores plazas de trabajo, siempre de la mano con profesionales específicamente en el sector automotriz acompañados de otros especialistas que apoyen procesos a desarrollarse de forma eficiente en este sector y de esta manera puedan brindar trabajos de calidad y calidez (Paredes & Rodríguez, 2016).

Métodos o metodología

En la presente investigación se empleó el método deductivo, inductivo, estadístico, analítico-sintético y bibliográfico, mismos que permitieron obtener conclusiones generales a partir de premisas que contienen datos particulares, de las variables intervinientes en el problema planteado. Entre los métodos utilizados durante el desarrollo de la investigación se tiene el **Método deductivo** que permitió inferir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. Se utilizó este método para analizar la informalidad para luego determinar la incidencia en el crecimiento empresarial de los talleres automotrices de la ciudad de Jipijapa. Así también el **método inductivo** derivó de las conclusiones generales a partir de premisas particulares, se distinguen: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. Este método permitió observar las causas y consecuencias llegando a conclusiones que ayudan a comprender los factores y así encontrar las respectivas

soluciones de la problemática. El *Método estadístico* consistió en el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Se explican las siguientes etapas del método: recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis; lo que permitió tabular la información obtenida en la investigación, los resultados de la encuesta realizada a los propietarios de talleres del cantón Jipijapa, que se representaron mediante tablas y gráficos. El *Método analítico-sintético* permitió descomponer sus partes para observar las causas, la naturaleza y los efectos; y después relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado. Este método se utilizó para analizar y determinar cómo incide la informalidad en el crecimiento empresarial de los talleres automotrices del cantón Jipijapa. El *Método bibliográfico* consistió en la revisión del estado del arte respecto al tema en estudio e incluye la selección de fuentes de información. Se utilizó este método para obtener información importante con respecto al problema en estudio, incluyendo documentación.

Resultados y discusión

Como resultado de la investigación realizada se determinó los procesos administrativos que han incidido en el crecimiento empresarial de los talleres automotrices, de los cuales se pudo detectar procesos de gestión y procesos de apoyo. Dichos procesos según el estudio realizado influyen de manera directa en el crecimiento de estas empresas, debido a que estos permiten una correcta evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además proporciona la información necesaria para tomar decisiones.

Es evidente que la mayoría de los talleres automotrices de la ciudad de Jipijapa en un 57% si mantienen una flota vehicular en buen estado y aprovechan las oportunidades que el entorno les ofrece, utilizando un plan de mantenimiento, siendo positivo porque esto fortalece que los establecimientos puedan desenvolverse en su entorno y poder explotar aquellos aspectos que éste les provee para su crecimiento. En cuanto a las 37 personas con el 43% que respondieron negativamente a la pregunta, supieron manifestar que el plan de mantenimiento no les brinda la oportunidad de aumentar su rentabilidad resultando de esta forma no beneficioso para la organización.

Se puede observar en los resultados que los establecimientos el 69% están totalmente de acuerdo con el uso de un plan adecuado, siendo esto positivo porque se buscan alternativas de solución

donde facilitarían las tareas. Las personas que están de acuerdo en un 20% a la pregunta detallan como bueno el plan adecuado de mantenimiento y un 11% está en desacuerdo y lo observan como amenaza.

En los establecimientos automotrices el 92% cuentan con las herramientas y equipos necesarios para su trabajo, puesto que, según los resultados arrojados en la investigación, la mayor parte de los establecimientos respondieron positivamente a la pregunta, permitiendo identificar que existe responsabilidad en los establecimientos.

Aquellas personas con respuesta negativa con el 0,8% mencionaron que no cuentan con las herramientas y equipos necesarios para su trabajo en el establecimiento, lo cual no permite satisfacer las necesidades de los clientes.

Los resultados obtenidos demuestran que existe un orden adecuado de las herramientas y equipos facilitando las tareas, ya que la mayor parte respondió positivamente en un 57%, lo cual permite deducir que la situación interna de los establecimientos es buena. Las personas que respondieron negativamente en un 43%, mencionan que no tienen un orden adecuado de las herramientas y equipos por lo que disminuye su labor.

Los propietarios de los establecimientos automotrices, el 46%, no tiene apoyo técnico lo que les impide poder solucionar fallas desconocidas, un 29% respondieron que, si obtienen apoyo para revolver y solucionar cualquier problema, y un 25% por falta de un lugar no puede obtener un lugar de apoyo.

El personal de los establecimientos no hace uso de seguridad, siendo negativo en un 88% porque no tiene identificadas las zonas de peligro, además del desconocimiento sobre el tema se pudo conocer que no existe el interés de los propietarios por aplicar un sistema de seguridad en sus establecimientos. Y con el 12% se debe recalcar que, si existe conocimiento por parte de los dueños de los establecimientos, de lo importante que es tener identificado las zonas de peligro y mantenerse seguro.

Según los resultados obtenidos muestran que no se maneja un plan de recolección de desechos, ya que la mayoría de los encuestados respondieron en un 76%, permitiendo evidenciar que no se toma las medidas correspondientes. Y un 24% si maneja un orden de recolección dando una fortaleza al establecimiento lo cual para los clientes es un beneficio.

En los resultados obtenidos se pudo identificar los años de funcionamiento de los establecimientos

automotrices dando un resultado de 46% donde indica que de 1-5 años su establecimiento ha estado en el mercado, y un 29% de 5-10 años de establecido y el 25% de 10 a más años de funcionamiento. En sí se puede considerar que el uso de las tecnologías es indispensable para el crecimiento automotriz dando como resultado el 80% respondieron totalmente de acuerdo en su uso y un 17% están de acuerdo en aplicar nuevas tecnologías y el 0.3% está en desacuerdo y no considera en aplicar lo indispensable.

Tomando en cuenta los resultados de los propietarios de los establecimientos automotrices, un 100% están de acuerdo en tener un acceso al servicio financiero de crédito para así poder invertir y tener mejoras en su establecimiento y brindar un mejor servicio para satisfacer las necesidades del cliente.

Según la opinión de los propietarios de los establecimientos automotrices indicaron que en un 100% se ve afectado por el incremento de la competencia y no poder crecer económicamente ya que el cliente recurre a los diversos establecimientos.

Los resultados demuestran que el 57% de los dueños de los establecimientos opinan que a la clientela le interesa la calidad y el precio acorde al servicio y un 12% no le interesa el precio o calidad brindada ya que solo utilizan el servicio por necesidad. y un 31% no acude por el precio y la calidad.

Los propietarios de los establecimientos con un 62% indicaron que si cuentan con el espacio suficiente para satisfacer las necesidades del cliente y un 38% no disponen de un lugar adecuado o amplio para atender las necesidades del cliente.

Los resultados demuestran que el 77% indicaron que su establecimiento si puede seguir creciendo en el mercado y un 23% consideran que no crecerá su establecimiento por la competencia.

De los resultados de la encuesta se puede apreciar que el 100% de los propietarios de los establecimientos mencionaron que el servicio mecánico es un buen nicho de mercado para su crecimiento económico.

Según los resultados obtenidos se puede apreciar que el 54% no cumple con sus permisos e impuestos que se considera importante cumplir con sus obligaciones como establecimiento y un 46% indicaron que si cumple con sus obligaciones tributarias como permisos y pagos de impuestos. De los resultados obtenidos se aprecia que el 100% de los propietarios de los establecimientos mencionaron que la pandemia si afectó y continúa inquietando su rentabilidad.

Según (Castro, 2020) en su proyecto de titulación denominado “La gestión administrativa de los tecni-centros y su incidencia en el desarrollo económico del Cantón Jipijapa”, donde manifiesta que en la actualidad los procesos administrativos con los cuales se manejan las empresas se han convertido en uno de los factores más importantes en el mundo empresarial. El objetivo principal es organizar, coordinar y controlar, además que es considerada un arte en el mundo de las finanzas utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al inicio de su vida comercial.

Por otra parte, el autor (Orellana de Díaz, 2018) en su proyecto de investigación que lleva como título: Proceso administrativo para mejorar el servicio que prestan los pequeños talleres de mecánica automotriz, en el municipio de San Salvador, por la Universidad Dr. José Matías Delgado. Indica que la finalidad del trabajo investigativo es determinar el pequeño empresarial mecánico automotriz, con el fin de fortalecer los conocimientos sobre procesos administrativos, que le permitirán orientar sus actividades operativas que estarán encaminadas a brindar un mejor servicio y atención a sus clientes, aprovechando la capacidad y potencial que tiene la organización. En base a lo expuesto anteriormente se evidenció que en los proyectos realizados los procesos administrativos en los talleres automotrices como en cualquier otro establecimiento, influye de manera positiva al ser aplicados correctamente basándose en todos los procesos correspondientes de la misma. Por otro lado, se demuestra en el presente estudio y en base a los resultados de campo a través de las entrevistas y encuestas aplicadas que existe poco conocimiento y una incorrecta aplicación de los procesos administrativos en los talleres del Cantón Jipijapa, lo cual impide que las actividades empresariales apunten a la superación como microempresas, puesto que los procesos administrativos aplicados hasta la presente escasean de los componentes esenciales para una buena administración.

El crecimiento empresarial es uno de los aspectos que tienen mayor impacto y que los negocios deben practicar para crecer a mediano y largo plazo considerando que las necesidades de los clientes están en aumento, el mercado automotriz determina fuerte demanda en cuanto al mantenimiento y cuidado de los vehículos (Briones, Asacata, & Sánchez, 2018)

La aplicación correcta de los procesos administrativos ayuda a prevenir los defectos y errores que pueden surgir durante el desarrollo de las actividades de la organización, además, ayudan a reducir el desperdicio de recursos, por lo tanto, dan lugar a una mejor calidad y un mejor desempeño de la

empresa a través de periodos de tiempos más cortos, mayor flexibilidad y respuesta más rápida al cliente.

Según (Pazmiño, 2019), los talleres mecánicos en la actualidad se han vuelto un negocio rentable, debido a la innovación tecnológica, los automóviles han evolucionado y los requerimientos de los clientes cada vez son mayores. Al igual existe una gran demanda de usuarios que buscan talleres de confianza, que brinden seguridad y un buen servicio.

De acuerdo con el contexto y a los resultados de la investigación se puede situar a los establecimientos automotrices del Cantón Jipijapa, en la etapa de inspección de la calidad sus procesos están delimitados a cubrir las expectativas satisfaciendo las necesidades de los clientes. En su mayor parte los talleres automotrices en el cantón Jipijapa no cuentan con las herramientas de última tecnología y sus procesos administrativos son deficientes, lo que dificulta a las microempresas su crecimiento. Por ello, a través de esta investigación se conoció de la situación actual de los establecimientos que brindan este servicio y se identificó y estableció un alineamiento de proceso administrativo, que proporcione calidad, eficiencia para desarrollo de las organizaciones en todas sus áreas.

Conclusiones

Se identificó los procesos administrativos idóneos que utilizan los talleres automotrices de la ciudad de Jipijapa, de lo cual se determinó que la mayoría del personal que se encuentra trabajando en los talleres automotriz en el cantón, no han recibido seminarios o capacitaciones sobre procesos administrativos que les ayuden a dirigir su empresa, aduciendo que se debe por falta de tiempo y desconocimiento de este tipo de seminarios.

De la misma manera se logró determinar cuáles son los procesos administrativos más óptimos para mejorar el crecimiento empresarial de los talleres automotrices, como resultado se pudo observar que la mayor parte de talleres automotriz del Cantón Jipijapa, no cuentan con el equipo y tecnología adecuada y necesaria para ofrecer a sus clientes un servicio completo y de calidad que satisfaga sus expectativas, aduciendo que es por falta de recursos para comprarlos, ya que las líneas de crédito en los bancos son muy exigentes con este sector automotriz, además de que no cuentan con la capacitación técnica para utilizarlas.

Referencias

1. Briones, M. J., Asacata, A. W., & Sánchez, L. I. (Septiembre de 2018). *Desarrollo de un plan de negocio para una empresa "Autoperno", dedicada a la venta de respuesto y lubricantes para vehículos, ubicados en la autopista terminal pascuales, en la ciudad Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35127/1/TESIS%20AUTOPERNO%202018%20Asacata%20y%20Briones.pdf>
2. Cano, P. C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
3. Castro, S. K. (2020). *La gestión administrativa de los tecnocentros y su incidencia en el desarrollo económico del Cantón Jipijapa*. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM".
4. Orellana de Díaz, G. A. (2018). *Guía practica para la aplicación del proceso administrativo para mejorar el servicio que prestan los pequeños talleres de mecánica automotriz, en el municipio de san salvador*. San Salvador: Univerdad Dr. Jose Matias Delgado.
5. Paredes, E. P., & Rodríguez, G. E. (2016). *Implementación de un taller automotriz en la ciudad de milagro que brinde cobertura a las aseguradoras*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
6. Pazmiño, S. R. (2019). *Plan estratégico para impulsar el posicionamiento de la mecánica automotriz "MANTENCAR" ubicada en la ciudad de quito*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
7. Sánchez, C. J. (2017). *Elaboración de un isstema para los proceso productivo de la empresa de "Ingenieros Automotrices"*. Cuenca: Universidad Polotécnica Salesiana Sede Cuenca.