



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA  
M&M PLASTICOTOPAXI”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Administración de Empresas

**Autores:**

Evelyn Lisbeth Toca Rocha

Gissela Liseth Yáñez Toca

**Tutor:**

Mg. Patricia Geraldina López Fraga

**LATACUNGA – ECUADOR**

**Julio 2025**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

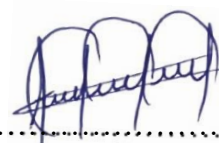
Nosotras, Toca Rocha Evelyn Lisbeth, con cédula de ciudadanía No. 0503669319 y Yánez Toca Gissela Liseth, con cédula de ciudadanía No. 0550241871 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA M&M PLASTICOTOPAXI”**, siendo la Mg. Patricia Geraldina López Fraga Tutor, del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son exclusivamente de nuestra responsabilidad.

**Latacunga, julio del 2025**



.....  
Toca Rocha Evelyn Lisbeth  
C.I. 0503669319  
**AUTORA I**

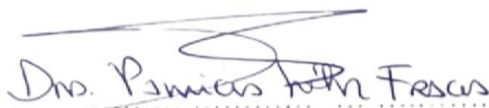


.....  
Yánez Toca Gissela Liseth  
C.I. 0550241871  
**AUTORA II**

## **AVAL DE TUTOR DEL PROYECTO INVESTIGATIVO**

En calidad de Tutor del Proyecto Investigativo sobre el tema: **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA M&M PLASTICOTOPAXI”**, de Toca Rocha Evelyn Lisbeth, Yánez Toca Gissela Liseth de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho Proyecto de Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, julio del 2025



.....  
Mg. Patricia Geraldina López Fraga

**C.I. 0502207855**

**TUTOR**

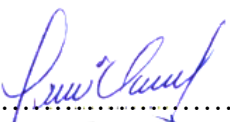
## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores aprueban el presente Proyecto de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentaria emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, las postulantes: Toca Rocha Evelyn Lisbeth, Yánez Toca Gissela Liseth con el título del Proyecto de Investigación: **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA M&M PLASTICOTOPAXI”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación final del trabajo de titulación.

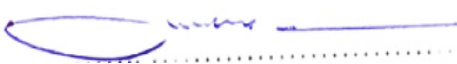
Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, julio del 2025

Para constancia firman:

  
.....  
DRA. IRMA VEINTIMILLA  
C.C. 0502969587  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**

  
.....  
MG. MAIRA MARTÍNEZ  
c.c. 1712507761  
**LECTOR (MIEMBRO)**

  
.....  
DR. WALTER NAVAS  
C.C. 0501475057  
**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma inglés del proyecto de investigación cuyo título versa:

**“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA M&M PLASTICOTOPAXI”** presentado por: **Toca Rocha Evelyn Lisbeth y Yánez Gissela Liseth**, egresadas de la Carrera de: **Licenciatura en Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, julio del 2025

Atentamente,



Mg. Bolívar Cevallos Galarza.  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0910821669**

## **AGRADECIMIENTO**

*Este trabajo concluye una fase crucial de nuestras vidas y no podemos dejar de agradecer a todas las personas que nos apoyaron para llevar a cabo este proyecto de investigación. Agradecemos a Dios por habernos brindado fortaleza, sabiduría y salud para afrontar cada desafío que encontramos en este largo camino, guiándonos con su luz en los momentos más difíciles.*

*A nuestros padres, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante. Gracias por ser nuestra inspiración y soporte en cada etapa de esta trayectoria. Sin su sacrificio y aliento, este logro no habría sido posible.*

*Y en particular, a nuestros docentes, que con sus conocimientos, orientación y paciencia nos impulsaron a desarrollarnos tanto a nivel profesional como personal, aportando de manera esencial a la finalización de este proyecto.*

***Evelyn Lisbeth Toca Rocha***

***Gissela Liseth Yáñez Toca***

## **DEDICATORIA**

*Dedico este proyecto:*

*A Dios, por ser la luz que guía mi vida, por darme la fortaleza, la sabiduría y la salud necesaria para superar cada obstáculo que encontré a lo largo del camino. A mis padres y hermanos, por ser mi mayor fuente de motivación, mi fuerza y ser mi motor que me han impulsado hacia delante. Este logro no sería posible sin su cariño incondicional, su apoyo y sus sacrificios que hicieron para que pudiera alcanzar mis sueños. También agradezco a una persona especial por estar ahí con palabras de ánimo, entendimiento y cariño que me impulsaron a seguir adelante incluso cuando más lo necesitaba. A mis docentes, gracias a sus enseñanzas, orientación y paciencia nos motivaron a crecer cada día. Y, por último, a cada uno de los que confiaron en mí y me brindaron palabras de aliento en los momentos más difíciles.*

***Evelyn Lisbeth Toca Rocha***

## **DEDICATORIA 2:**

*Este trabajo está dedicado con profundo amor a mis padres, quienes han sido mi mayor inspiración, mi fortaleza y mi ejemplo a seguir, porque ellos son mi mayor ejemplo de sacrificio y dedicación.*

*Gracias por poner la confianza en mí, por no dejarme sola, por alentarme a seguir adelante y luchar por mis sueños. A mi hija, por ser mayor inspiración, mi motivo por el cual me esfuerzo día a día, para ser un ejemplo para ella, gracias por llenar mi vida de esperanza y alegría. A mi pareja por brindarme su paciencia, comprensión y por ayudarme a brillar con luz propia apoyándome en cada momento difícil. A mi hermano, por sus palabras de aliento, su confianza en mí y agradezco a mi familia que me ha brindado todo su apoyo.*

**Gissela Liseth Yáñez Toca**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:** “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA M&M PLASTICOTOPAXI”

**Autoras:**

Toca Rocha Evelyn Lisbeth

Yáñez Toca Gissela Liseth

**Resumen**

La presente investigación titulada: “Modelo de gestión administrativa para la empresa M&M PLASTICOTOPAXI” tiene como objetivo principal establecer un modelo de gestión administrativa eficiente que optimice los procesos organizacionales y mejore el desempeño empresarial de M&M PLASTICOTOPAXI, una empresa dedicada a la producción y comercialización de productos plásticos en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. El estudio surge ante la identificación de problemas como la falta de procesos estandarizados, planificación estratégica y mecanismos de control eficientes, que limitan la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Mediante una metodología mixta cualitativa y cuantitativa, así como un diagnóstico de campo mediante encuestas al personal y entrevistas a la gerencia de la empresa. Los resultados revelaron la falta de una estructura organizacional clara, la necesidad de capacitación tecnológica y la importancia de implementar herramientas como indicadores de desempeño (KPI) y manuales de procedimientos. A partir de este diagnóstico, se diseñó un modelo de gestión administrativa basado en principios de la teoría clásica y contemporánea, especialmente en los aportes de Fayol y Taylor, adaptado a la realidad de una pequeña empresa. La propuesta incluye un modelo basado en tres pilares: estructura organizacional optimizada, gestión por procesos y tecnologías de información, con un plan de implementación por fases que abarca desde la preparación hasta la evaluación continua. Así también, se espera que este modelo contribuya a reducir costos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la posición de la empresa en el mercado, sirviendo además como referencia para otras PYMES del sector. El estudio concluye con recomendaciones clave, como la capacitación del personal, la documentación de procesos, asegurando así la sostenibilidad y mejora continua de la gestión administrativa en M&M PLASTICOTOPAXI.

**Palabras clave:** Competitividad, gestión administrativa, modelos de gestión, optimización de procesos, PYMES, sector plástico.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**  
**BUSINESS ADMINISTRATION DEGREE**

**TOPIC:** “ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL FOR THE COMPANY M&M PLASTICOTOPAXI.”

**Authors:**

Toca Rocha Evelyn Lisbeth

Yáñez Toca Gissela Liseth

**Abstract**

The main objective of this research, entitled ‘Administrative Management Model for the Company M&M PLASTICOTOPAXI,’ is to establish an efficient administrative management model that optimizes organizational processes and improves the business performance of M&M PLASTICOTOPAXI, a company dedicated to the production and marketing of plastic products in the province of Cotopaxi, Ecuador. The study arose from the identification of problems, such as the lack of standardized processes, strategic planning, and efficient control mechanisms, which limit the company's competitiveness and sustainability. A mixed-methodology approach, combining qualitative and quantitative methods, was employed, along with a field diagnosis conducted through staff surveys and interviews with company management. The results revealed the absence of a defined organizational structure, the need for technological training, and the importance of implementing tools such as key performance indicators (KPIs) and procedure manuals. Based on this diagnosis, an administrative management model was designed, drawing on principles from classical and contemporary theory, particularly the contributions of Fayol and Taylor, and adapted to the reality of a small business. The proposal includes a model based on three pillars: optimized organizational structure, process management, and information technology, with a phased implementation plan ranging from preparation to continuous evaluation. This model is also expected to contribute to reducing costs, improving operational efficiency, and strengthening the company's position in the market, while also serving as a reference for other SMEs in the sector. The study concludes with key recommendations, including staff training and process documentation, thereby ensuring the sustainability and continuous improvement of administrative management at M&M PLASTICOTOPAXI.

**Keywords:** Competitiveness, Administrative Management, Management Models, Process Optimization, SMEs, Plastics Sector.

## Índice de contenido

<b>Portada</b> .....	i
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b> .....	ii
<b>AVAL DE TUTOR DEL PROYECTO INVESTIGATIVO</b> .....	iii
<b>AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>Resumen</b> .....	ix
<b>Abstract</b> .....	x
<b>Índice de tablas</b> .....	xv
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.1. Formulación del problema</b> .....	2
<b>2. Objetivos</b> .....	2
2.1.1. Objetivo general .....	2
2.1.2. Objetivos específicos.....	3
<b>2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA</b> .....	5
a. Fundamentos de administración .....	7
i. Fundamentos .....	7
b. Estructura administrativa .....	7
c. Control interno administrativo.....	7
d. Procesos administrativos.....	8

f.	La gestión.....	9
3.	Gestión administrativa y organizacional.....	10
a.	Gestión administrativa .....	10
b.	Gestión organizacional .....	10
4.	Gestión de recursos y estrategia empresarial .....	11
a.	Gestión de recursos humanos .....	11
b.	Planeación estratégica en el sector plástico .....	11
c.	Optimización de procesos en la producción .....	12
d.	Métricas de desempeño y evaluación .....	13
5.	Teorías y modelos de gestión.....	16
a.	Teorías clásicas y contemporáneas .....	16
b.	Modelos de gestión empresarial .....	17
<b>6.</b>	<b>Propuesta metodológica .....</b>	<b>20</b>
a.	Tipos de investigación .....	20
i.	Investigación de campo:.....	20
ii.	Investigación no experimental .....	20
iii.	Investigación transversal .....	21
b.	Métodos de Investigación .....	21
i.	Método inductivo .....	21
ii.	Método deductivo.....	21

c.	Técnicas de investigación .....	22
i.	Encuesta .....	22
ii.	Entrevista.....	22
iii.	Muestra de la población .....	22
<b>7.</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO .....</b>	<b>23</b>
	Resultados de la encuesta .....	23
<b>8.</b>	<b>Propuesta y marco metodológico .....</b>	<b>34</b>
	<b>Plan de Capacitación - M&amp;M PLASTICOTOPAXI.....</b>	<b>71</b>
	Fase 1: Preparación y Diagnóstico (octubre 2025).....	73
	<b>Fase 2: Implementación de Talleres (noviembre 2025 - junio 2026) .....</b>	<b>74</b>
	<b>Fase 3: Evaluación y Seguimiento (julio 2026) .....</b>	<b>76</b>
	<b>Sistema de Evaluación y Control .....</b>	<b>78</b>
	Producción .....	82
	Ventas .....	82
	Logística .....	83
	Finanzas .....	83
	Talento Humano .....	84
	Atención al Cliente .....	84
	Inventarios .....	85
<b>9.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>93</b>

Conclusiones.....	93
Recomendaciones.....	94
<b>10. Referencias bibliográficas.....</b>	<b>95</b>

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS OPERARIOS DE M&M PLASTICITOPAXI**

**¡Error! Marcador no definido.**

## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Comparativa de modelos de gestión administrativa .....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 2. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 3. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 4. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 5. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 6. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 7. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 8. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 9. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 10. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 11. Encuesta realizada a el personal de la empresa .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 12. Análisis FODA de la empresa M&amp;M PLASTICOTOPAXI .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 13. ....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 14. Plan de implementación por fases .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 15. Presupuesto estimado .....</b>	<b>87</b>

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Simbología ANSI .....	19
<b>Gráfico 2.</b> Encuesta realizada al personal.....	23
<b>Gráfico 3.</b> Encuesta realizada al personal.....	24
<b>Gráfico 4.</b> Encuesta realizada al personal.....	25
<b>Gráfico 5.</b> Encuesta realizada al personal.....	26
<b>Gráfico 6.</b> Encuesta realizada al personal.....	27
<b>Gráfico 7.</b> Encuesta realizada al personal.....	28
<b>Gráfico 8.</b> Encuesta realizada al personal.....	29
<b>Gráfico 9.</b> Encuesta realizada al personal.....	30
<b>Gráfico 10.</b> Encuesta realizada al personal.....	31
<b>Gráfico 11.</b> Encuesta realizada al personal.....	32
<b>Gráfico 12.</b> Organigrama estructural .....	45
<b>Gráfico 13.</b> Mapa de procesos de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI .....	56
<b>Gráfico 14.</b> Cronograma general .....	87

## ANEXO 1. PLAN DE INVESTIGACIÓN

La estructura del plan de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi se detalla a continuación:

### INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Modelo de gestión administrativa para la empresa M&M PLASTICOTOPAXI

**Fecha de inicio:** abril de 2025.

**Fecha de finalización:** agosto de 2025.

**Lugar de ejecución:** Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia San Buenaventura, Barrio Centro M&M PLASTICOTOPAXI.

**Facultad que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

**Carrera que auspicia:** Administración de Empresas.

**Proyecto de investigación generativo vinculado:** (no corresponde)

**Proyecto de la Carrera:** (no corresponde)

**Grupo de investigación equipo de trabajo:**

- Toca Rocha Evelyn Lisbeth **C.I.** 050366931-9
- Yánez Toca Gissela Liseth **C.I.** 055024187-1

**Área de Conocimiento:** Gestión Administrativa

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Humano Social.

**Sub líneas de investigación de la carrera:** Gestión e Innovación Empresarial.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Un modelo de gestión administrativa debe reconocer la importancia de la gestión administrativa como una herramienta clave para validar y controlar los procesos internos, asegurando que las actividades y objetivos estén alineados con las estrategias de la organización. La falta de una estructura organizativa clara puede afectar la producción, la calidad del servicio y la distribución del trabajo, generando insatisfacción entre los colaboradores y dificultando el trabajo en equipo.

En Ecuador, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) constituyen cerca del 99% de los establecimientos económicos, siendo pilares fundamentales del desarrollo económico y social. Según el Banco Mundial (2021) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC (2020), aproximadamente el 70% de las pequeñas y medianas empresas fracasan antes de cumplir cinco años de operación, siendo la falta de una adecuada gestión administrativa una de las principales causas de este resultado.

Este dato revela que uno de los principales orígenes del cierre de empresas no es la falta de mercado o producto, sino la ausencia de organización, distribución, intervención y orientación, es decir, de un modelo de gestión administrativa, afectando directamente la obtención, la competitividad, la toma de decisiones y la sostenibilidad a largo plazo.

La provincia de Cotopaxi, con una población de aproximadamente 470,210 habitantes, se caracteriza por una economía basada en el comercio, la ganadería, la industria y la agricultura (INEC, 2023). A pesar de su potencial, muchas empresas locales operan de manera empírica, sin una gestión administrativa estructurada, lo que afecta su eficiencia y capacidad de expansión. La carencia de modelos de gestión administrativa adaptados a las características socioeconómicas de

Cotopaxi impide que las empresas locales optimicen sus procesos y mejoren su competitividad regional.

Un caso representativo es la empresa M&M PLASTICOTOPAXI enfocado a la elaboración y planificación de mercados plásticos en la provincia de Cotopaxi. Actualmente, enfrenta desafíos en su gestión administrativa, como la ausencia de procesos estandarizados, organización transcendental y mecanismos de control eficientes. Estas deficiencias limitan su capacidad para responder a las demandas del mercado y aprovechar oportunidades de crecimiento. La ausencia de un modelo de gestión administrativa estructurado en M&M PLASTICOTOPAXI afecta negativamente su eficiencia operativa y su capacidad para adaptarse a las exigencias del mercado, limitando su crecimiento y sostenibilidad.

### **1.1. Formulación del problema**

¿De qué forma la ejecución del modelo de gestión administrativa contribuiría a optimizar los procesos organizacionales y mejorar el desempeño de M&M PLASTICOTOPAXI?

## **2. Objetivos**

### **2.1.1. Objetivo general**

- Elaborar un modelo de gestión administrativa eficiente para la empresa M&M PLASTICOTOPAXI que contribuya a la optimización de sus procesos organizacionales y al mejoramiento de su desempeño empresarial.

### **2.1.2. Objetivos específicos**

- Revisar fuentes teóricas respecto a los modelos de la gestión administrativa aplicables para el sector industrial manufacturero considerando enfoques contemporáneos y clásicos.
- Analizar la gestión administrativa de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI, mediante instrumentos de medición validados que permitan mejorar los procesos internos y la efectividad de las estrategias actuales de gestión.
- Proponer un modelo de gestión para la empresa M&M PLASTICOTOPAXI, integrando prácticas de mejora continua y herramientas tecnológicas que optimicen la eficiencia y la calidad de sus operaciones.

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Revisar fuentes teóricas respecto modelos de la gestión administrativa aplicables para el sector industrial manufacturero considerando enfoques contemporáneos y clásicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación de datos de libros, papers, revistas, y páginas web.</li> <li>• Investigación sobre la gestión administrativa.</li> </ul>	Semana 6 -8  (Primera etapa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases Teóricas.</li> </ul>
Analizar la gestión administrativa de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI , mediante instrumentos de medición validados que permitan mejorar los procesos internos y la efectividad de las estrategias actuales de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación del instrumento de gestión administrativa.</li> <li>• Análisis de datos cuantitativos recopilados de la implementación del instrumento (Leonela, 2014).</li> </ul>	Semana 9-13  (2da fase )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen y tabulación de datos.</li> </ul>
Proponer un modelo de gestión para la empresa M&M PLASTICOTOPAXI, integrando prácticas de mejora continua y herramientas tecnológicas que optimicen la eficiencia y la calidad de sus operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de un modelo de gestión para la M&amp;M PLASTICOTOPAXI.</li> <li>• Proponer el modelo de gestión.</li> </ul>	Semana 14-16  (Tercera etapa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del Modelo de gestión administrativa para la empresa M&amp;M PLASTICOTOPAXI.</li> </ul>

## 2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

La investigación se fundamenta en información obtenida de trabajos anteriores de diversos autores, así como en revistas indexadas, proyectos de investigación, fuentes documentales y datos accesibles en Internet, constituyendo todo ello la base científica del proyecto.

Esta indagación examina el encargo administrativo, siendo fundamental establecer teorías que accedan a mantener, conceptualizar y comprender su importancia, generando beneficios para los trabajadores y, mejorando el desempeño general de la distribución.

Para Ponce et al., (2022) menciona en el trabajo investigativo titulado: “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU APORTE AL DESARROLLO EMPRESARIAL: CASO COOPERATIVA MOTO TAXI DE PUERTO LÓPEZ**” **determina** que la gestión de administración es maximizar el control en los mercados u organizaciones a partir de cualquier punto de vista, lo que permite regularizar de manera efectiva las acciones de comercialización y producción.

En Ecuador, es imperativo que las compañías conserven una gestión general y sostenible, utilizando políticas adecuadas, adonde se saque el máximo el progreso y desarrollo de secciones estratégicas, esto se debe a que el país es competitivo.

Para Zambrano (2022) en un estudio realizado denominado **“Evaluación del desarrollo empresarial y la gestión administrativa de ASOPROCOMSAL, empresa del Cantón San Vicente, en el trienio 2019-2021”** el proceso administrativo se utiliza en la estructura organizacional de ASOPROCOMSAL para que la empresa pueda utilizar mejor sus recursos, ayuda en la labor y lograr sus propósitos de manera más eficaz y fuerte.

La organización prioriza significativamente la planificación, organización, dirección y control de sus procesos administrativo, la planificación ha posibilitado establecer objetivos claros y definir su rumbo estratégico, paralelamente, la organización ha facilitado la segmentación de tareas en unidades operativas por área funcional, por su parte, la dirección y el control constituyen componentes esenciales, al impulsar la motivación del personal y evaluar sistemáticamente los resultados.

## **a. Fundamentos de administración**

### **i. Fundamentos**

La administración implica los procedimientos que facilitan la planificación, organización, liderazgo y supervisión de los recursos de una entidad para alcanzar sus metas, en el entorno empresarial, una gestión efectiva es elemental para garantizar la calidad de los procesos y la satisfacción del cliente (Rodríguez et al., 2022)

La administración es el impulso que sostiene operativa cualquier institución; sin una adecuada gestión, incluso una empresa con recursos suficientes puede fallar, por lo que es fundamental que esta gestión se distinga por su flexibilidad y eficacia, exigiendo coordinación, uso eficiente de recursos y capacidad de adaptación a nuevas exigencias.

### **b. Estructura administrativa**

Según Pizarro y Álvarez (2021), “la estructura organizativa interna precisa la manera en que se decreta las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad en una empresa” (p.7). La estructura debe seleccionarse según el tamaño, cultura, objetivos y atributo del negocio. Por lo que, en la empresa M&M PLASTICOTOPAXI, una estructura bien definida facilitaría a delimitar roles, evitar redundancias y mejorar la comunicación interna.

### **c. Control interno administrativo**

Encalada et al. (2020) señalan que el control administrativo combina planes, métodos, políticas y procedimientos que aseguran que las funciones organizativas se realicen eficazmente, dado que este control permite autorizar decisiones, supervisar la validez ejecutiva y contribuir al

desempeño de metas. Por lo tanto, en una empresa como M&M PLASTICOTOPAXI, el control interno asegura transparencia y orden en los procesos administrativos y productivos.

#### **d. Procesos administrativos**

Los procesos administrativos se refieren a una secuencia de tareas organizativas orientadas a utilizar los recursos eficientemente, las mismas que se conforman de la siguiente manera:

- **Planificación:** Definición de metas y planes estratégicos.
- **Organización:** Asignación de funciones, estructura y recursos.
- **Dirección:** Coordinación y motivación del personal.
- **Control:** Medición y evaluación del cumplimiento de objetivos.(Buri et al., 2022).

#### **e. Procesos organizacionales**

Los procesos organizacionales consisten en sistemas de actividades interdependientes que convierten insumos en productos de valor para clientes internos o externos, facilitando el logro eficiente y sostenible de los objetivos estratégicos institucionales (Martínez y Paredes, 2021).

Este concepto nos recuerda que toda organización, sin importar su tamaño, funciona como una cadena donde cada acción está conectada con la siguiente. Lo importante no es solo hacer tareas, sino lograr que esas tareas generen valor para los clientes y para quienes trabajan dentro de la empresa. Es decir, trabajar con propósito y dirección.

#### **f. La gestión**

Carvajal et al. (2022) señalan que “la gestión organiza, dirige y controla recursos para cumplir objetivos eficientemente” (p.9). Es así que, la planificación permite formar metas y propósitos, así como las estrategias y acciones necesarias para lograrlos, donde la organización se encarga de estructurar y distribuir las tareas y responsabilidades entre los miembros de la organización.

Coaguila (2023) refuerza que es un proceso completo que abarca la supervisión de personas, dinero y materiales (p.9). Toda organización debe adherirse a estos principios, ya que proporcionan el marco para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias exitosas.

Por lo que, implementar estos principios en la marca M&M PLASTICOTOPAXI ayudará a maximizar la validez activa e impulsar la capacidad en el mercado.

### **3. Gestión administrativa y organizacional**

#### **a. Gestión administrativa**

Constituye actividades gerenciales orientadas a dirigir organizaciones, condicionadas por la adaptación de recursos financieros, humanos y materiales a los fines corporativos (Jerez 2020). Es así que, el autor hace énfasis que la gestión administrativa es fundamental para lograr que una organización funcione de manera ordenada y productiva, donde se optimicen sus recursos para alcanzar sus objetivos, ya que esto implica planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y procesos de la empresa.

Una gestión administrativa adecuada aprueba estandarizar métodos, minimizar errores y mejorar la fabricación. (Lino, 2020).

#### **b. Gestión organizacional**

Baque y Pionce (2023) menciona que “La gestión organizacional es el método estructurado para planificar, organizar, dirigir y supervisar los recursos financieros, materiales y humanos de una entidad, buscando alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia” (p.11).

Más allá de la definición técnica, la gestión organizacional es el arte de alinear esfuerzos dispersos hacia un propósito común, no se trata de controlar recursos, sino de potenciarlos: inspirar personas, optimizar procesos y tomar decisiones con información limitada, su particularidad está en el equilibrio: planificar sin rigidizar, organizar sin burocratizar, dirigir sin imponer, y controlar sin asfixiar, es así que el verdadero desafío es seguir un sistema y adaptarlo a entornos cambiantes y a la naturaleza humana, donde la eficacia y la eficiencia son resultados no solo métricas.

## **4. Gestión de recursos y estrategia empresarial**

### **a. Gestión de recursos humanos**

La gestión del talento humano abarca procesos fundamentales como la selección, formación, crecimiento profesional y evaluación del desempeño del personal, de acuerdo con lo planteado por Ordinola et al. (2024). Las acciones permiten alinear las capacidades individuales con los objetivos organizacionales, donde garantizan una mayor eficiencia en las tareas y un desarrollo coherente del equipo de trabajo.

Además, esta área representa un pilar fundamental dentro de cualquier institución, ya que influye directamente en la motivación, el ambiente laboral y los niveles de productividad, asimismo un manejo adecuado del talento humano optimiza los recursos disponibles y fortalece la cultura organizacional y fomenta la permanencia del personal calificado.

Es así que, una gestión efectiva del talento humano va más allá de aplicar procesos técnicos; implica reconocer el valor único de cada colaborador, crear espacios de escucha activa y promover un liderazgo empático, en un entorno laboral saludable y participativo, los trabajadores se sienten más comprometidos, lo cual repercute positivamente en la calidad del trabajo y en la innovación dentro de la organización.

### **b. Planeación estratégica en el sector plástico**

Según Dijkstra (2020), la planeación estratégica consiste en establecer metas a largo plazo y diseñar acciones específicas para lograrlas, pues este proceso resulta fundamental en entornos empresariales altamente competitivos, donde es necesario tener una visión clara del futuro para tomar decisiones acertadas.

Para empresas del sector plástico, como M&M PLASTICOTOPAXI, esta herramienta permite adaptarse a las transformaciones del mercado, responder de forma oportuna a los desafíos del entorno y asegurar un desarrollo constante a lo largo del tiempo, manteniéndose vigentes y eficientes.

Por lo tanto, la planificación estratégica debe centrarse en metas financieras y en la sostenibilidad, la innovación y el talento humano, considerando que la clave es que las empresas del sector plástico integren estrategias que promuevan prácticas responsables con el medio ambiente, ya que esto mejora su reputación y las posiciona mejor frente a las nuevas exigencias del mercado.

### **c. Optimización de procesos en la producción**

La optimización de procesos se basa en la mejora constante de las actividades operativas con el fin de incrementar la eficiencia y disminuir los costos, el enfoque permite a las organizaciones revisar sus procedimientos internos, identificar puntos críticos y aplicar cambios que generen mayor valor.

En el entorno de M&M PLASTICOTOPAXI, examinar detalladamente cada fase de la producción y reducir al mínimo los recursos mal utilizados impulsa la productividad y contribuye a elevar los estándares de aptitud de la utilidad definitiva, fortaleciendo así su posición en el mercado.

Cabe añadir que, la optimización de procesos debe ir acompañada de una ciencia organizacional enfocada al progreso permanente, puesto que involucrar a todos los niveles del personal en la identificación de oportunidades y fomentar la innovación diaria puede hacer una

gran diferencia en los resultados, además de generar un sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos de la empresa.

#### **d. Métricas de desempeño y evaluación**

Los indicadores clave de rendimiento, conocidos como KPI, son herramientas fundamentales para medir si las estrategias adoptadas están dando los resultados esperados, así también estas métricas se enfocan tanto en aspectos económicos, como la rentabilidad y los gastos, como en factores no financieros, tales como la eficacia de la prestación o la complacencia del cliente.

Implementar este tipo de indicadores brinda a las organizaciones una base sólida para analizar su desempeño y tomar decisiones fundamentadas. También, permite alinear los esfuerzos de cada área con los objetivos generales, favoreciendo un desarrollo continuo y sostenido.

Por lo tanto, el uso de KPI no solo debe limitarse al monitoreo de resultados, también debe convertirse en una herramienta de aprendizaje y mejora, dado que cuando los indicadores se interpretan adecuadamente y se comparten con el equipo, se promueve una cultura de transparencia, responsabilidad y mejora constante, aspectos claves para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

#### **e. Desempeño organizacional**

Robbins y Coulter (2021) describen el desempeño organizacional como la cabida de una institución para conseguir sus fines utilizando de forma eficaz y fuerte los recursos disponibles, buscando siempre maximizar resultados y minimizar desperdicios.

Esta definición resalta que no basta con cumplir metas, sino que es fundamental hacerlo optimizando los recursos, lo que implica una gestión cuidadosa y equilibrada entre eficacia (lograr objetivos) y eficiencia (hacerlo con el menor gasto posible). En otras palabras, una organización con buen desempeño no solo cumple sus metas, sino que también aprovecha al máximo sus capacidades y materiales, generando valor sostenible.

#### **f. Mejora Continua**

Según Jabbour et al, (2022), “la mejora continua implica la participación activa de todos los niveles de la organización para fomentar una cultura de innovación y aprendizaje permanente” (p. 78).

Esta definición destaca que la mejora continua no es solo un conjunto de técnicas o procesos aislados, sino una filosofía organizacional que solicita la responsabilidad y la ayuda de todos los elementos dentro de la empresa. Al involucrar a todos los niveles jerárquicos, se promueve un ambiente donde la innovación y el aprendizaje constante se vuelven parte natural del día a día. Así, la mejora continua se convierte en un motor clave para mantener la competitividad y adaptabilidad en un entorno dinámico y cambiante.

#### **g. Productividad**

Es un indicador elemental del beneficio empresarial, pues permite medir la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados, impactando directamente en la competitividad de la organización (Mendoza y Vargas, 2022).

La productividad está directamente conectada con la competitividad ya que, al mejorarla las empresas pueden ofrecer mejores precios, realizar entregas más rápidas y alcanzar una mayor eficiencia interna.

## **h. Competitividad**

La competitividad implica que una organización logre diferenciarse estratégicamente mediante innovación y valor, lo que le permite mantenerse en el mercado (Porter y Heppelmann, 2021).

La competitividad radica en la cabida de una institución en la diferencia y conservar esa ventaja a través de la innovación y la entrega de valor agregado. En el contexto de M&M PLASTICOTOPAXI, esto implica que la empresa no debe centrarse únicamente en competir por precio o volumen de producción, sino en ofrecer productos plásticos innovadores y de calidad, así como servicios personalizados que la distingan de otras empresas del sector en la provincia de Cotopaxi.

## **i. Sostenibilidad**

La sostenibilidad consiste en cubrir las demandas actuales sin menoscabar la habilidad de generaciones futuras para atender sus propias necesidades, mediante un equilibrio integrado de dimensiones económicas, ecológicas y sociales (Elkington, 2020, p. 45).

La sostenibilidad no solo se trata del medio ambiente, sino de un equilibrio integral entre el crecimiento económico, la justicia social y la protección ambiental. Es decir, una organización verdaderamente sostenible debe generar beneficios económicos, actuar con responsabilidad social y cuidar el entorno natural, todo al mismo tiempo. Este enfoque es fundamental para asegurar un futuro viable para las próximas generaciones.

## **5. Teorías y modelos de gestión**

### **a. Teorías clásicas y contemporáneas**

Las teorías fundacionales de Taylor y Fayol establecieron pilares gerenciales basados en la división técnica del trabajo, estructuras jerárquicas rígidas y la especialización extrema, buscando maximizar la eficiencia mediante procesos estandarizados, en contraste, los enfoques contemporáneos como la “teoría sistémica”, que concibe la organización como un organismo interdependiente inserto en ecosistemas mayores, y la perspectiva contingencial, que recalca la relatividad contextual postulan que la gestión debe ser flexible, adaptativa y receptiva a variables externas como mercados dinámicos, culturas locales, innovaciones tecnológicas.

Por lo que, estas corrientes modernas desmontan el mito del “modelo único”, afirmando que la efectividad organizacional emerge de la sintonía entre estrategia, estructura y entorno específico (García et al., 2025).

La verdadera maestría gerencial reside hoy en navegar la tensión creativa entre ambos paradigmas, mientras los clásicos nos legaron herramientas para ordenar el caos ¡indispensables en operaciones críticas como aviación o salud!, su aplicación dogmática en entornos VUCA lo que significa: Volátiles, Inciertos, Complejos, Ambiguos, genera disfunciones graves: burocracias asfixiantes y empleados convertidos en engranajes intercambiables.

Las teorías modernas, aunque más humanas y realistas, conllevan su propio desafío: en la búsqueda de adaptabilidad, muchas organizaciones fragmentan su esencia, diluyen responsabilidades o caen en un relativismo estratégico donde “todo vale”.

## b. Modelos de gestión empresarial

Son marcos metodológicos estructurados que orientan la organización y administración de las actividades corporativas, ejemplos como el Cuadro de Mando Integral donde analiza el desempeño desde múltiples perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y la gestión por procesos que está enfocada en optimizar secuencias operativas mediante la mejora continua de cada etapa, demuestran cómo estos sistemas facilitan la alineación estratégica, agilizan la toma de decisiones y fortalecen la comunicación interna (Tinitana y Ávila, 2021).

Para M&M PLASTICOTOPAXI, su adopción no solo apoyaría la implementación táctica de su estrategia, sino que impulsaría la innovación sostenible mediante ciclos de retroalimentación.

Los modelos de gestión permiten estructurar las operaciones y tomar decisiones estratégicas, algunos destacados son:

**Tabla 1. Comparativa de modelos de gestión administrativa**

<b>Modelo de Gestión</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Características Principales y Funciones Administrativas</b>	<b>Ventajas</b>
<b>Teoría Clásica y Contemporánea</b>	Henri Fayol, Frederick Taylor	<b>Planificación:</b> Definición de metas y planes estratégicos. <b>Organización:</b> Asignación de funciones, estructura y recursos. <b>Dirección:</b> Coordinación y motivación del personal. <b>Control:</b> Medición y evaluación del cumplimiento de objetivos. División del trabajo, jerarquía clara, autoridad formal.	Mejora la eficiencia organizacional y claridad en roles y responsabilidades.
<b>Teoría Científica</b>	Frederick Taylor	Estudio detallado de tareas para maximizar productividad, selección y capacitación del personal.	Aumenta la eficiencia y productividad operativa.

<b>Teoría de las Relaciones Humanas</b>	Elton Mayo	Orientación en motivación, comunicación, liderazgo y riqueza del trabajador.	Mejora el entorno laboral y la satisfacción del personal.
<b>Modelo Sistémico</b>	Ludwig von Bertalanffy (influencia)	Integración de partes interrelacionadas, enfoque en retroalimentación y adaptación.	Facilita la adaptación al cambio y manejo de complejidad.
<b>Modelo Contingencial</b>	Joan Woodward, Paul Lawrence, Jay Lorsch	Adaptabilidad y flexibilidad en estructura y procesos según la situación y entorno.	Permite decisiones ajustadas a circunstancias particulares.
<b>Gestión de Calidad Total (TQM)</b>	W. Edwards Deming, Joseph Juran	Orientación a procesos, enfoque en el cliente, trabajo en equipo y mejora constante.	Mejora la calidad, eficiencia y satisfacción del cliente.
<b>Gestión por Objetivos (MBO)</b>	Peter Drucker	Establecimiento y seguimiento de objetivos, evaluación del desempeño basado en resultados.	Alinea esfuerzos y facilita el control y la motivación.
<b>Agile Management</b>	Manifiesto Agile (varios autores)	Ciclos iterativos, equipos autoorganizados, feedback continuo, adaptabilidad.	Mejora la innovación y la capacidad de respuesta.

**Nota:** La tabla muestra modelos de gestión que permiten estructurar las operaciones y tomar decisiones estratégicas












Luego de analizar los diferentes modelos de gestión presentados, consideramos que la mejor opción para implementar en M&M PLASTICOTOPAXI es una combinación entre la Teoría Clásica y Contemporánea y la Teoría Científica. Esta decisión se basa en las necesidades

prácticas de una empresa como la nuestra, que busca organizarse mejor, ser más eficiente y mejorar sus procesos productivos. Al combinar estos dos enfoques, M&M PLASTICOTOPAXI puede lograr una gestión más completa: bien organizada a nivel administrativo, y con procesos operativos optimizados.

## Simbología ANSI

La simbología ANSI es el conjunto de símbolos técnicos estandarizados por el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares, utilizados para garantizar una comunicación clara en planos, diagramas y documentos técnicos.

**Gráfico 1.** Simbología ANSI

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación/ Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o una actividad relativas a un procedimiento
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Datos	Indica la salida y entrada de datos
	Almacenamiento en base de datos	Indica el almacenamiento de datos en un sistema de información existente
	Almacenamiento/ Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos
	Traslado/ Transporte	Señala el traslado de un bien o de información a otra localización
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las operaciones
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza pasos no consecutivos
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página.

**Fuente:** Recuperado de diagrama de flujo simbología

## **6. Propuesta metodológica**

La modalidad de investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Este enfoque se eligió porque permitió realizar un diagnóstico integral de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI a través de la aplicación de encuestas (cuantitativo) y entrevistas (cualitativo), facilitando así un análisis profundo de los problemas existentes en la empresa M&M PLASTICOTOPAXI.

También, se fundamenta en un enfoque estructurado y colaborativo que pretende mejorar la capacidad organizativa, mejorar los procesos internos, la metodología se lleva a cabo en fases bien definidas que abarcan la preparación, el diagnóstico, la planificación, la implementación, el seguimiento y la mejora continua, asegurando una gestión que se ajuste a las necesidades particulares de la empresa.

### **a. Tipos de investigación**

#### **i. Investigación de campo:**

Este tipo de investigación se llevó a cabo de manera directa en los establecimientos de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI, lo que permitió observar y analizar la situación actual, identificando los problemas y necesidades específicas que enfrenta la organización.

#### **ii. Investigación no experimental**

En la presente investigación se utilizó un enfoque no experimental, ya que se analizó la situación organizativa y administrativa de M&M PLASTICOTOPAXI sin intervenir en sus procesos ni alterar su estructura, de igual manera, las técnicas utilizadas, como encuestas y

entrevistas, permitieron obtener datos reales desde el entorno natural de la empresa, con el fin de proponer un modelo de gestión basado en la situación actual observada.

### **iii. Investigación transversal**

La investigación en M&M PLASTICOTOPAXI se realizó bajo un diseño de tajo transversal, pues conlleva recopilar información, donde se llevó a cabo en un momento, las encuestas al personal y las entrevistas a la gerencia se aplicaron en una etapa puntual, lo que permitió diagnosticar el estado actual de la empresa y diseñar una propuesta acorde a sus necesidades inmediatas sin requerir observación continua o en etapas sucesivas.

### **b. Métodos de Investigación**

#### **i. Método inductivo**

Se enfocó en la necesidad de realizar una investigación detallada y profunda de los distintos modelos de gestión administrativa propuestos por autores de referencia, con el propósito de sustentar teóricamente el estudio y contar con los conocimientos necesarios para su adecuada aplicación en la práctica.

#### **ii. Método deductivo**

Fue de gran utilidad en el desarrollo del presente trabajo de investigación, ya que permitió analizar en profundidad los conceptos, características, criterios y procedimientos generales relacionados con el modelo de gestión administrativa, este análisis facilitó la comprensión de aspectos específicos del tema y contribuyó a establecer un punto de partida más específico para el desarrollo de la investigación.

### **c. Técnicas de investigación**

#### **i. Encuesta**

Se utilizaron encuestas basadas en un instrumento previamente validado, las cuales fueron aplicadas a las personas de la institución con la finalidad de recopilar datos objetivos sobre diversos aspectos relacionados con la gestión interna y el desempeño organizacional. Estas encuestas, son conformadas por preguntas estructuradas, permitieron obtener datos cuantificables que contribuyeron al diagnóstico de la situación actual de M&M PLASTICOTOPAXI, especialmente en lo referente a la percepción interna sobre los procesos, funciones y cumplimiento de objetivos institucionales.

#### **ii. Entrevista**

Esta técnica se aplicó a través de una plática directa con el apoderado de la institución M&M PLASTICOTOPAXI, con el propósito de recopilar información detallada sobre los procesos y actividades que se llevan a cabo en la organización. Las preguntas abiertas permitieron obtener criterios y percepciones valiosas del entrevistado, los cuales resultaron fundamentales para sustentar y orientar el desarrollo de la investigación.

#### **iii. Muestra de la población**

La población de objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad del personal que labora en la empresa M&M PLASTICOTOPAXI, la cual cuenta con 11 colaboradores en diferentes áreas como: administrativo y operativo.

Debido al tamaño tan reducido del personal se optó utilizar el 100% para el levantamiento de la información, aplicando así un censo poblacional. Esta decisión metodológica

se fundamenta en la necesidad de obtener datos precisos, confiables y directamente vinculados con la realidad interna de la empresa, evitando los sesgos que podrían presentarse al trabajar con una muestra parcial. También podríamos mencionar que el tamaño de la población no necesitaba sacar una muestra.

Esta decisión facilito la recopilación de una información más detallada y representativa de toda la estructura organizativa de la organización.

## **7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO**

### **Resultados de la encuesta**

#### **Estudio e interpretación de los datos de la encuesta implementada a los trabajadores de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI**

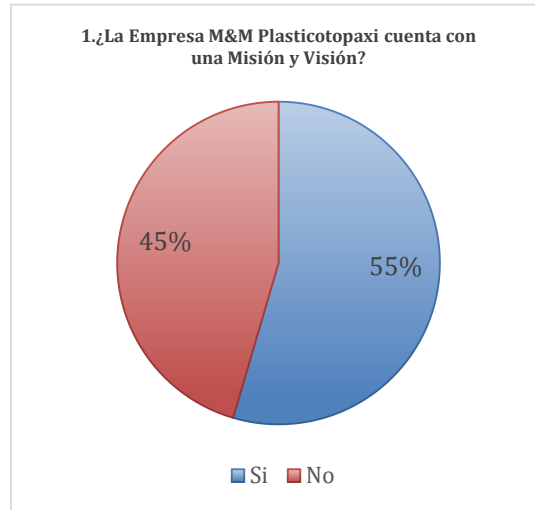
#### **Pregunta 1**

**¿La Empresa M&M PLASTICOTOPAXI cuenta con una Misión y Visión?**

**Tabla 2.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Si	6
No	5
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 2.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 55% considera que la empresa tiene una misión y visión, mientras que el 45% opina lo contrario, esto indica una falta de comunicación clara o alineación sobre la misión y visión de la empresa. Por lo que un modelo de gestión administrativa podría cerrar esta brecha al formalizar canales de comunicación y asegurar que la misión y visión sean compartidas y comprendidas en todos los niveles. Esto fortalecería la alineación organizacional, un componente clave de un modelo de gestión efectivo.

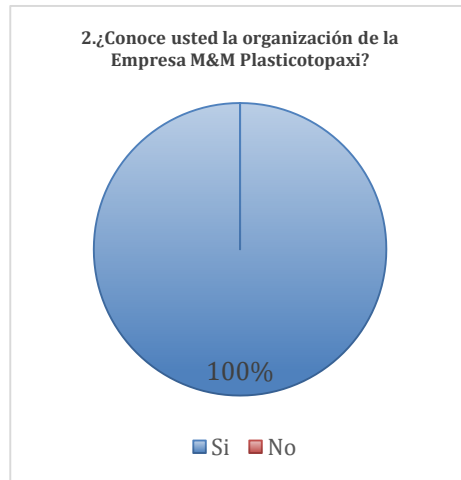
**Pregunta 2**

**¿Conoce usted la organización de la Empresa M&M PLASTICOTOPAXI?**

**Tabla 3.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Si	11
No	
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 3.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 100% de encuestados afirman conocer la organización de la empresa. Este consenso refleja un fuerte conocimiento de los roles y responsabilidades, lo cual es una base sólida para implementar un modelo de gestión. El conocimiento existente de la estructura organizacional apoya la viabilidad de un modelo de gestión, ya que los empleados ya comprenden sus roles. Un modelo podría aprovechar esto formalizando procesos para mejorar la eficiencia y la coordinación.

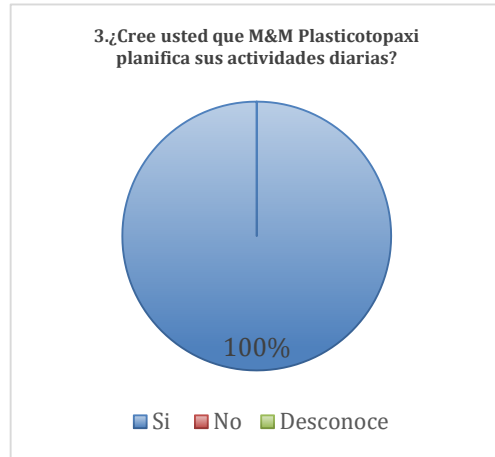
### Pregunta 3

**¿Cree usted que M&M PLASTICOTOPAXI planifica sus actividades diarias?**

**Tabla 4.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Si	11
No	
Desconoce	
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 4.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 100% de encuestados afirman que la empresa planifica sus actividades. Esto refleja una captación positiva en el enfoque organizativo. La percepción de una planificación efectiva respalda la adopción de un modelo de gestión, ya que puede refinar y formalizar las prácticas existentes, asegurando consistencia y escalabilidad. También indica que los empleados están preparados para trabajar con procesos estructurados.

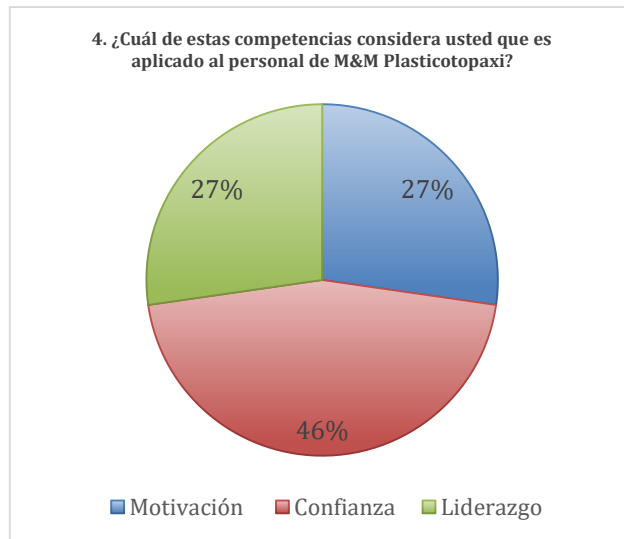
#### Pregunta 4

**¿Cuál de estas competencias considera usted que es aplicado al personal de M&M PLASTICOTOPAXI?**

**Tabla 5.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Motivación	3
Confianza	5
Liderazgo	3
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 5.** Encuesta realizada al personal



**Fuente:** Encuesta al personal de la empresa.

**Elaboración:** Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 46% percibe que los administradores inspiran confianza, seguido de un 27% que cita motivación y otro 27% que menciona liderazgo. Un modelo de gestión podría incluir programas de capacitación para fortalecer las habilidades de liderazgo y motivación de los administradores. Esto abordaría las debilidades identificadas y apoyaría el éxito del modelo al fomentar una cultura organizacional positiva.

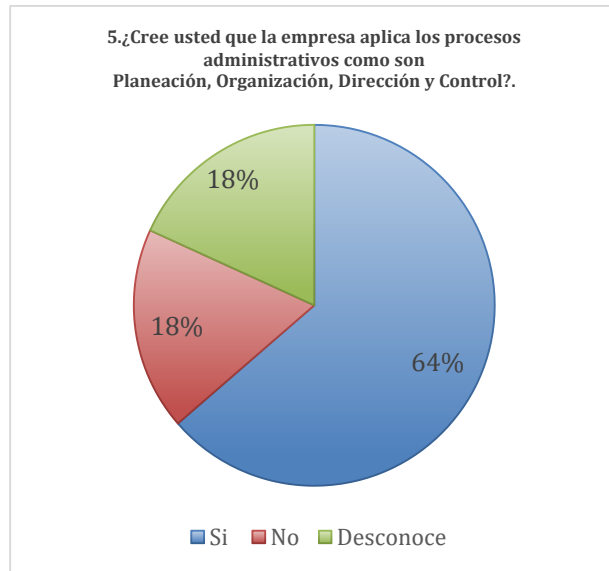
### Pregunta 5

**¿Cree usted que la empresa aplica los procesos administrativos como son Planeación, Organización, Dirección y Control?**

**Tabla 6.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Si	7
No	2
Desconoce	2
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 6.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 64% cree que la empresa aplica procesos de planeación, organización, dirección y control; el 18% dice que no, y el 18% restante no lo sabe. Las percepciones mixtas resaltan la necesidad de un modelo de gestión administrativa estandarizado para aclarar y aplicar consistentemente estos procesos.

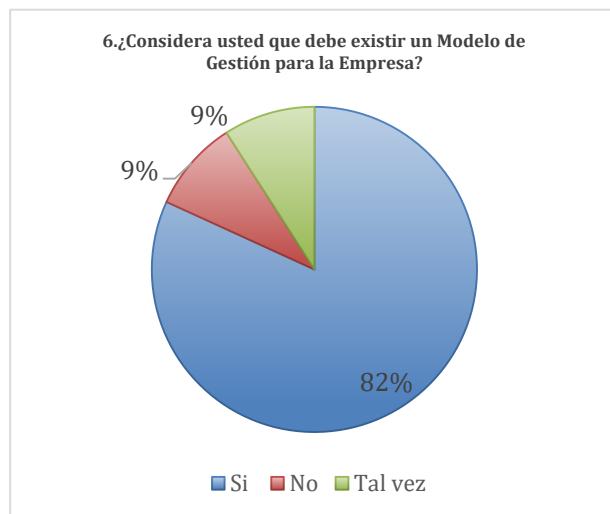
### Pregunta 6

**¿Considera usted que debe existir un Modelo de Gestión para la Empresa?**

**Tabla 7.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Si	9
No	1
Tal vez	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 7.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 82% está de acuerdo con la pregunta, donde el 9% se opone y el 9% restante responde "tal vez". El fuerte respaldo de los empleados crea un entorno favorable para introducir un modelo de gestión. Para abordar las preocupaciones de la minoría, el proceso de implementación debe incluir comunicación clara, capacitación y estrategias de participación para asegurar el apoyo de todos.

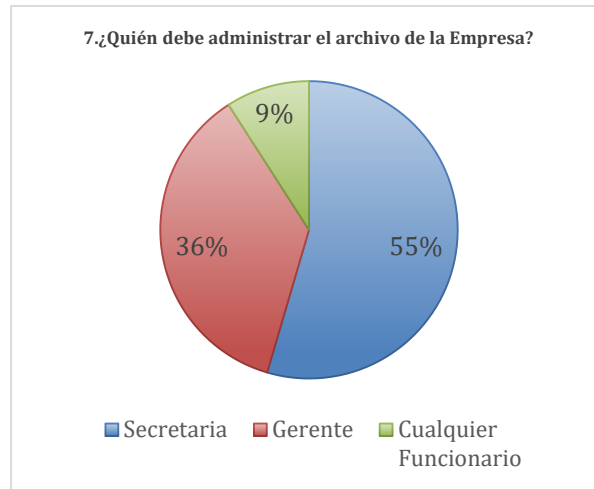
### Pregunta 7

#### ¿Quién debe administrar el archivo de la Empresa?

**Tabla 8.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Secretaria	6
Gerente	4
Cualquier Funcionario	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 8.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 55% considera que la secretaria debe administrar el archivo, mientras que el 36% opina que debe ser el gerente, la implementación de un modelo de gestión establecería procedimientos documentales formales y delimitaría responsabilidades, mejorando así la eficiencia y transparencia, además la medida reduciría la actual ambigüedad operativa y fortalecería los mecanismos de control.

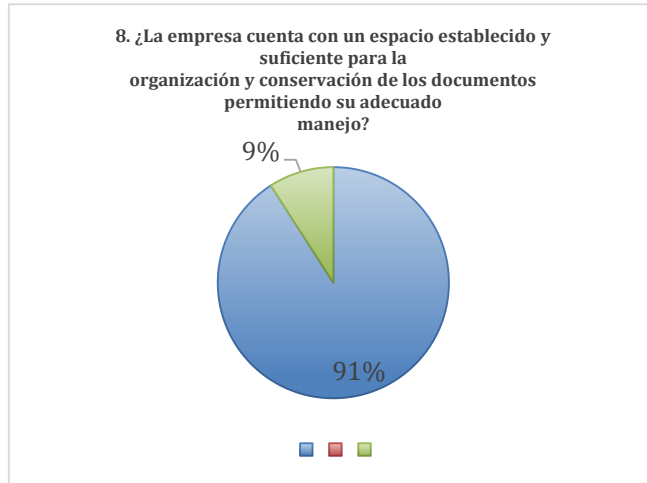
### Pregunta 8

**¿La empresa cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo?**

**Tabla 9.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Si	10
No	
Desconoce	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 9.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 91% confirma la existencia de un espacio designado para el archivo, mientras que el 9% lo desconoce. Un modelo de gestión podría aprovechar la infraestructura existente implementando protocolos estandarizados de gestión documental, afirmando que los trabajadores se enteren y estén capacitados para usar estos recursos. Esto fortalecería los procesos de organización y control.

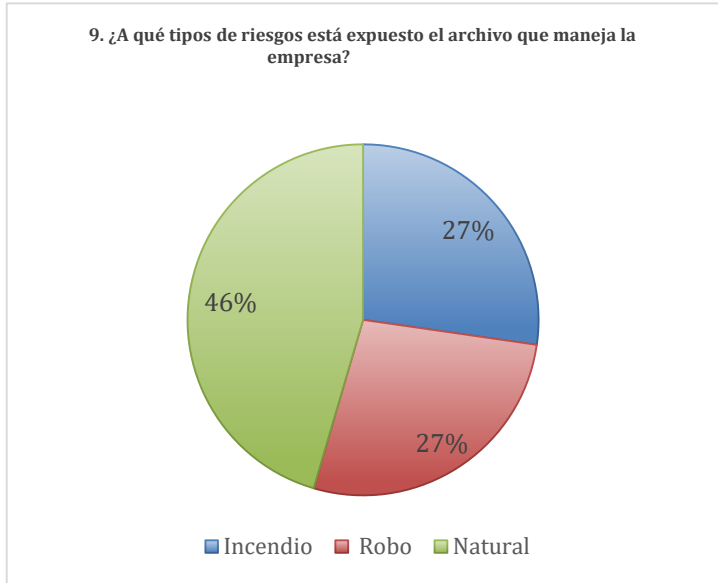
### Pregunta 9

**¿A qué tipos de riesgos está expuesto el archivo que maneja la empresa?**

**Tabla 10.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Incendio	3
Robo	3
Natural	5
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 10.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 46% identifica riesgos naturales, el 27% menciona incendios y el 27% cita robos. Un modelo de gestión debe incluir estrategias de gestión de riesgos, como respaldos digitales, almacenamiento ignífugo y protocolos de seguridad, para proteger documentos críticos. Esto abordaría las preocupaciones de los empleados y fortalecería el componente de control.

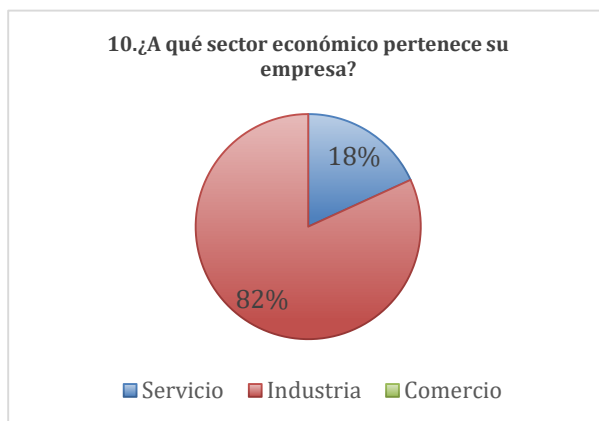
**Pregunta 10**

**¿A qué sector económico pertenece su empresa?**

**Tabla 11.** Encuesta realizada a el personal de la empresa

Servicio	2
Industria	9
Comercio	
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Gráfico 11.** Encuesta realizada al personal



Fuente: Encuesta al personal de la empresa.

Elaboración: Las autoras.

**Interpretación de datos:** El 82% identifica a la empresa como industrial, mientras que el 18% la asocia con servicios. Un modelo de gestión aclararía el enfoque estratégico de la institución, afirmando que los trabajadores comprendan sus operaciones principales. Esta alineación es esencial para una planeación y organización efectivas dentro del modelo.

### **Análisis y Discusión de la Encuesta**

La encuesta indica que M&M PLASTICOTOPAXI tiene una base sólida para la gestión administradora, con fortalezas como conocer universalmente la estructura organizacional, la percepción de planificación efectiva y un 82% de apoyo al cambio. Sin embargo, enfrenta desafíos como la falta de claridad en la misión y visión, incertidumbre en procesos administrativos, debilidades en liderazgo y confusión en la gestión documental. Un modelo de gestión puede formalizar procesos, mejorar la comunicación, fortificar el liderazgo y estandarizar el encargo documental, además el éxito requiere capacitación, comunicación clara y estrategias de participación para alinear a los empleados y superar resistencias, optimizando así la eficiencia y cohesión organizacional.

## **8. Propuesta y marco metodológico**

**Tema:** Propuesta de Modelo de Gestión Administrativa para M&M PLASTICOTOPAXI

### **Introducción al diagnóstico organizacional**

El diagnóstico organizacional de M&M PLASTICOTOPAXI revela una empresa con potencial en el sector plástico ecuatoriano, pero limitada por falencias críticas en su gestión administrativa, es así que, tras una evaluación completa mediante encuestas al personal, entrevistas a la gerencia y análisis documental, se identificaron áreas prioritarias para optimizar su competitividad, así también, la separación de un modelo de encargo formal forma ineficiencias operativas, duplicidad de funciones y escaso control estratégico, dado que, este diagnóstico sienta las bases para trazar un modelo de gestión adaptado a sus insuficiencias reales, centrado en tres pilares: estructura organizacional, procesos estandarizados y tecnología.

La empresa M&M PLASTICOTOPAXI enfrenta desafíos en su gestión administrativa que limitan su crecimiento y competitividad, ya que la separación de procesos estandarizados, la falta de estructura organizacional definida y la ausencia de herramientas tecnológicas generan ineficiencias operativas que impactan directamente en su productividad y rentabilidad.

La presente propuesta busca diseñar y realizar una gestión administrativa total que consienta a la empresa optimizar sus recursos, mejorar la calidad de sus productos y fortalecer su posición en el mercado.

Las PYMES en Ecuador actualmente representan el 99% de los establecimientos económicos, donde se exige modelos de gestión adaptados a sus realidades. Por tal razón M&M PLASTICOTOPAXI, como empresa manufacturera del sector plástico, requiere urgentemente modernizar sus prácticas administrativas para competir en un entorno cada vez más exigente, es

así que la implementación de este modelo resolverá problemas internos y servirá como caso de estudio para otras empresas similares en la provincia de Cotopaxi.

### **Fundamentos teóricos del modelo propuesto**

El modelo se sustenta en tres pilares teóricos elementales: **la teoría clásica de la administración Fayol y Taylor**, que aporta principios como la división del trabajo y la unidad de mando; **la gestión por procesos**, que enfatiza la estandarización y mejora continua; y **el enfoque sistémico**, que considera a la organización como un conjunto de elementos interrelacionados. Pues estas bases teóricas garantizan que la propuesta sea firme y aplicable a la realidad de M&M PLASTICOTOPAXI.

Asimismo, se incorporan conceptos modernos como la economía circular, particularmente relevante para una empresa del sector plástico, y la transformación digital, fundamental para optimizar procesos administrativos, ya que la combinación de estos enfoques permite crear un modelo híbrido que respeta las raíces familiares de la empresa mientras introduce innovaciones necesarias para su crecimiento.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General:**

- Diseñar un modelo de gestión administrativa para M&M PLASTICOTOPAXI que optimice sus procesos organizacionales y mejore su desempeño empresarial.

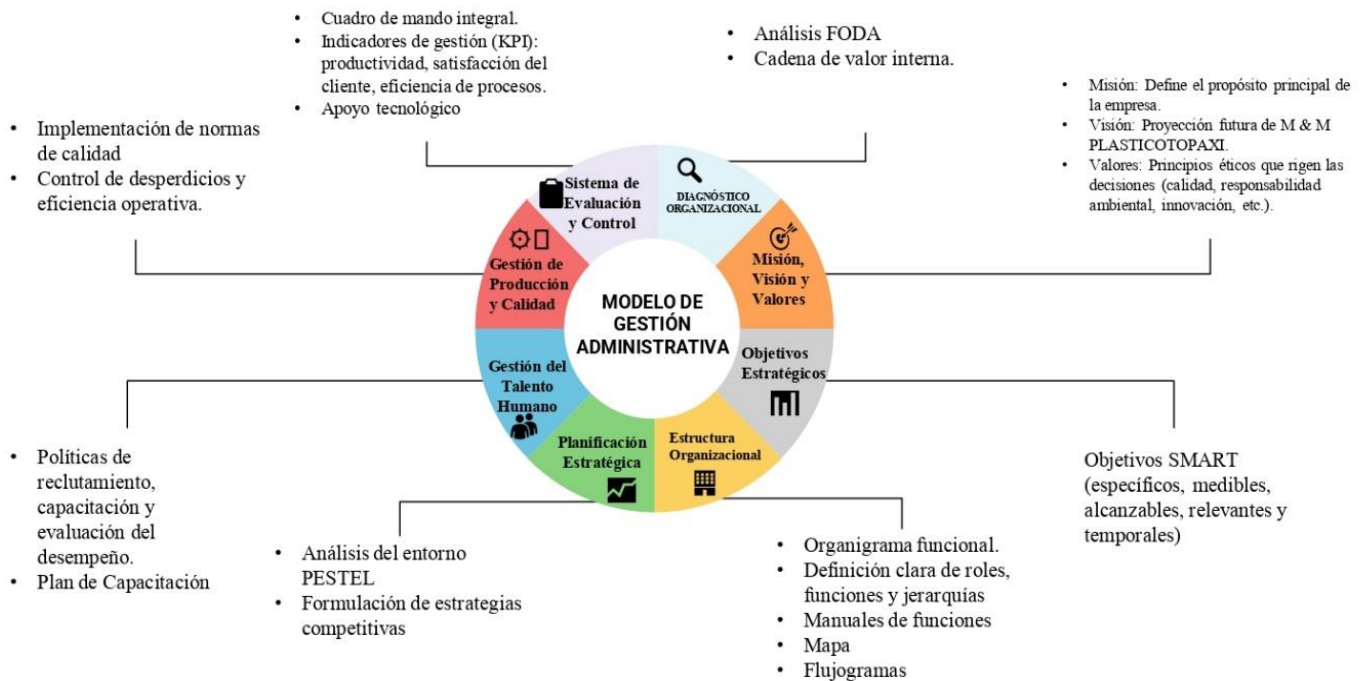
#### **Objetivos específicos:**

- Diseñar una estructura organizacional adecuada con manuales de funciones y procedimientos estandarizados.

- Proponer un sistema de control de gestión con indicadores clave KPI para monitorear el desempeño operativo.
- Elaborar un plan de capacitación del personal enfocado en competencias administrativas y tecnológicas básicas.

**Sostenibilidad y Responsabilidad Social**

## PROPUESTA



### Análisis FODA de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI

### Análisis del entorno empresarial y la industria.

**Entorno Interno:** Factores que existen dentro de la empresa y que la organización puede controlar directamente.

**Tabla 12.** Análisis FODA de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizan un seguimiento constante y sistemático a los errores de producción.</li> <li>• Disponen de maquinaria moderna y adecuada para cada etapa del proceso productivo.</li> <li>• Utilizan un sistema contable eficiente como MICROPLUS.</li> <li>• Cuentan con un equipo de trabajo altamente capacitado y en constante formación.</li> <li>• Mantienen relaciones sólidas y de confianza con proveedores y clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de los canales digitales para ventas y promociones.</li> <li>• Apertura de mercados mediante exportación a países vecinos.</li> <li>• Optimización de la entrega rápida y fortalecimiento del servicio postventa.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa posee un alcance local limitado y opera con una estructura de pequeña escala.</li> <li>• Existen deficiencias en el control de calidad y en la estandarización de los procesos productivos.</li> <li>• Los recursos financieros disponibles son escasos, dificultando inversiones estratégicas.</li> <li>• No se ha implementado un sistema de gestión basado en normativas ISO.</li> <li>• Los costos de mantenimiento de maquinaria son elevados, afectando la rentabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta competencia en el mercado por parte de grandes fabricantes.</li> <li>• Variabilidad en los precios de materias primas, afectando la estabilidad financiera.</li> <li>• Exigencias legales por la implementación de normativas ambientales más estrictas.</li> <li>• Posibles interrupciones del suministro eléctrico.</li> <li>• Ubicación geográfica en zona de riesgo volcánico y sísmico Cotopaxi.</li> </ul>

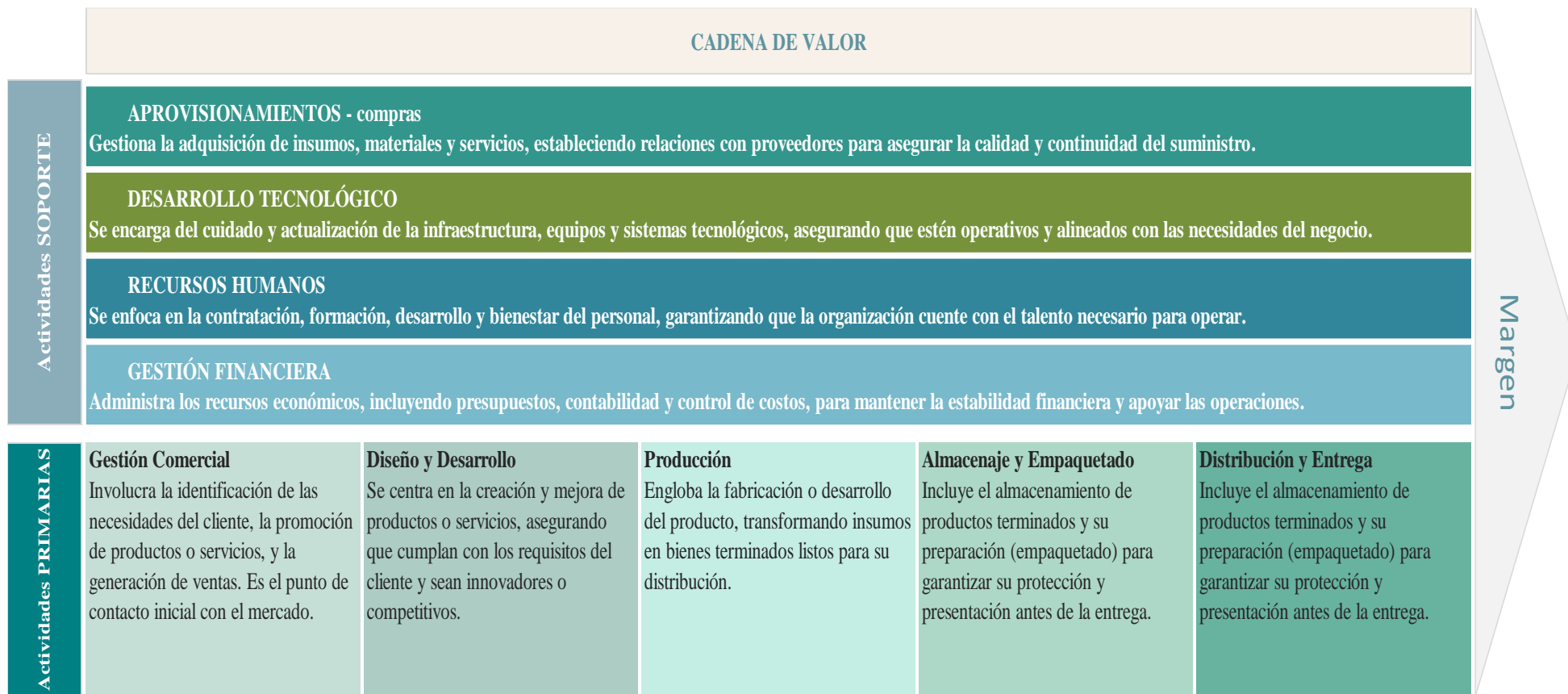
## **Cadena de valor**

Según el modelo de Porter, la cadena de valor representa la serie interconectada de acciones empresariales desde el desarrollo inicial hasta la entrega al usuario destinadas a maximizar el valor percibido por el cliente y establecer diferenciación competitiva en el mercado.

### **Componentes principales:**

**Actividades primarias:** Son las actividades directamente relacionadas con la producción, entrega y venta del producto o servicio.

**Actividades de soporte:** Facilitan las actividades primarias y mejoran la eficiencia.



## **Funcionamiento de la Cadena de Valor**

### **Actividades de Soporte:**

**Aprovisionamientos - Compras:** Se encarga de adquirir insumos, materiales y servicios, estableciendo relaciones con proveedores para asegurar la calidad y continuidad del suministro.

**Desarrollo Tecnológico:** Gestiona el cuidado y actualización de la infraestructura, equipos y sistemas tecnológicos, asegurando que estén operativos y alineados con las necesidades de la fábrica.

**Recursos Humanos:** Se enfoca en la contratación, formación y desarrollo del personal, garantizando que la organización cuente con el talento necesario para operar.

**Gestión Financiera:** Administra los recursos económicos, incluyendo presupuestos, rentabilidad y control de costos, para mantener la estabilidad financiera y apoyar las operaciones.

### **Actividades Primarias:**

**Gestión Comercial:** Involucra la identificación de las necesidades de los clientes, la promoción de productos o servicios y la generación de ventas, siendo el punto inicial de contacto con el mercado.

**Diseño y Desarrollo:** Se centra en la creación y mejora de productos o servicios, asegurando que cumplan con los requisitos del cliente y sean innovadores o competitivos.

**Producción:** Engloba la fabricación y desarrollo del producto, transformando insumos en bienes terminados listos para su distribución.

**Almacenaje y Embalaje:** Incluye la acumulación de bienes consumados y su elaboración (empaquetado) para garantizar su protección y presentación antes de la entrega.

**Distribución y Entrega:** Involucra la acumulación de bienes culminados y su elaboración (empaquetado) para garantizar su protección y presentación antes de la entrega al cliente.

### **Reseña Histórica de la Empresa**

M&M PLASTICOTOPAXI es una empresa familiar que nació hace aproximadamente 10 años, fruto del esfuerzo, la visión y la experiencia acumulada en el sector del plástico, su historia comienza con su fundador, quien había trabajado durante varios años en la empresa PLASTICAUCHO como jefe de mantenimiento y, motivado por el deseo de emprender, decidió iniciar su propio camino.

Posteriormente, continuó su trayectoria en EDUPLASTIC, ubicada en la vía principal de San Buenaventura, donde profundizó aún más sus conocimientos en la industria del plástico. Con espíritu emprendedor y visión de futuro, comenzó a desarrollar la idea de crear su propia fábrica.

Este proyecto se concretó gracias al apoyo y colaboración del ingeniero Jaime Alegría, quien compartía el mismo sueño de establecer una empresa dedicada a la producción de plásticos. Juntos unieron fuerzas, ideas y conocimientos para hacerlo realidad.

Para construir la fábrica, el fundador realizó grandes sacrificios: vendió algunos de sus bienes y accedió a préstamos bancarios. Debido a la limitación de recursos, la adquisición de maquinaria se realizó mayoritariamente con equipos de segunda mano, considerando que una sola máquina nueva podía llegar a costar alrededor de medio millón de dólares.

A lo largo de estos ocho años de vida institucional, M&M PLASTICOTOPAXI ha experimentado un crecimiento sostenido, manteniéndose fiel a sus raíces familiares y apostando siempre por la calidad, la responsabilidad y el compromiso con sus clientes. Su historia es un testimonio de sacrificio, perseverancia y pasión por el trabajo bien hecho.

#### **a. Misión**

M&M PLASTICOTOPAXI Fabricamos y comercializamos a nivel nacional bolsas plásticas que buscan compensar las necesidades de los compradores a través del compromiso de garantía, calidad y procedimiento ético. La honestidad y el respeto en nuestras relaciones laborales y comerciales son la esencia de nuestra empresa.

#### **b. Visión**

Posicionarnos como una empresa innovadora, referente y pionera en el sector de bolsas plásticas, haciendo referencia a nuestro lema. SOMOS PARTE DE TI, manteniendo un liderazgo sostenido en el mercado bajo una integración confiable con nuestros clientes, proyectándonos a obtener reconocimiento y calidad a nivel nacional

### **c. Valores corporativos**

- **Compromiso:** Nos esforzamos por cumplir con las expectativas de nuestros clientes, brindando productos de calidad y garantizando procesos responsables y eficientes.
- **Honestidad:** Actuamos con transparencia en todas nuestras relaciones comerciales, laborales y sociales, generando confianza y credibilidad.
- **Respeto:** Valoramos a cada persona, cliente y colaborador, manteniendo un ambiente de cordialidad y equidad en todas nuestras interacciones.
- **Calidad:** Garantizamos productos que satisfacen las necesidades del mercado, con altos estándares de fabricación y mejora continua.
- **Innovación:** Buscamos constantemente nuevas tecnologías y procesos que nos permitan ofrecer soluciones creativas y eficientes para nuestros clientes.
- **Ética:** Operamos con principios morales sólidos, asegurando que nuestras prácticas sean responsables con la sociedad y el medio ambiente.
- **Trabajo en Equipo:** Fomentamos la colaboración y la participación activa de todos los integrantes de la empresa para alcanzar objetivos comunes.

### **Objetivos Estratégicos**

Los objetivos estratégicos de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI han sido formulados bajo el enfoque SMART, orientados hacia la mejora continua, el crecimiento organizacional y el fortalecimiento competitivo en el mercado nacional. Estos objetivos están previstos para su ejecución y cumplimiento en el periodo comprendido entre agosto de 2025 y diciembre de 2026, conforme al siguiente detalle:

- Incrementar la producción mensual en un 20% en el periodo de agosto de 2025 a junio de 2026, mediante la optimización de los procesos operativos y la adquisición de maquinaria complementaria.
- Reducir los tiempos de entrega en un 30% en un plazo de ocho meses, es decir, desde agosto de 2025 hasta febrero de 2026, a través de mejoras en la logística interna y el fortalecimiento del sistema de planificación de pedidos.
- Implementar un sistema formal de gestión por técnicas en las áreas de la institución en el segundo semestre del año 2026, con énfasis en la documentación, estandarización y control de calidad.
- Capacitar al 100% del personal en el uso de tecnologías administrativas y operativas en el periodo de agosto de 2025 a mayo de 2026, con el fin de fortalecer la eficiencia y adaptación al nuevo modelo de gestión.
- Aumentar en un 25% la carpeta de consumidores en el mercado nacional en el lapso de agosto de 2025 a junio de 2026, mediante estrategias comerciales digitales y atención preferencial a emprendedores locales.
- Implementar un sistema de indicadores de desempeño (KPIs) en las áreas clave de producción, ventas y calidad en un término de seis meses, entre agosto y diciembre de 2025, para mejorar el seguimiento de objetivos y la toma de decisiones.
- Disminuir los costos operativos en un 15% entre agosto de 2025 y mayo de 2026, aplicando acciones de mantenimiento preventivo, control de desperdicios y mejora en la cadena de suministros.

# Estructura Organizativa de la Empresa M&M PLASTICOTOPAXI

## Estructura organizacional

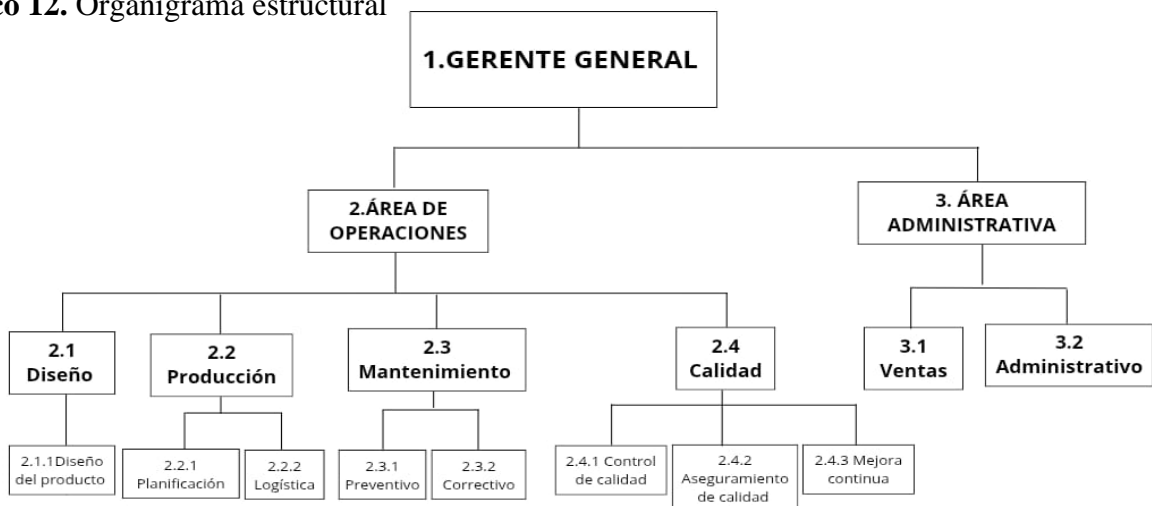
La estructura organizacional de M&M PLASTICOTOPAXI se ha definido mediante un organigrama funcional, el cual distribuye las responsabilidades y actividades de acuerdo con áreas especializadas, esta estructura permite una mayor eficiencia operativa al establecer jerarquías claras, delimitar funciones y facilitar la coordinación entre departamentos.

### a. Organigrama

La empresa se organiza en torno a una jerarquía liderada por la Gerencia General, de la cual dependen directamente dos grandes áreas: el área operativa y el área administrativa.

Cada una se subdivide en funciones clave, como producción, calidad, mantenimiento, ventas y finanzas, lo cual permite una gestión completa y controlada de todos los procesos internos.

**Gráfico 12.** Organigrama estructural



**Fuente:** Modelo de gestión administrativa para la empresa M&M PLASTICOTOPAXI

**Elaborada por:** Evelyn Lisbeth Toca Rocha y Gissela Liseth Yánez Toca

La estructura organizacional de M&M PLASTICOTOPAXI se representará mediante un organigrama funcional, el cual distribuye las responsabilidades y actividades de la empresa según áreas especializadas, permitiendo una mayor eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos y operativos. A continuación, se describe cada una de las áreas y subáreas que conforman la estructura jerárquica de la empresa:

#### **b. Definición de roles, funciones y jerarquías**

Cada área y subárea cuenta con un responsable designado y funciones claramente establecidas, la estructura jerárquica asegura que las decisiones se tomen de forma ordenada y que las responsabilidades estén correctamente asignadas para evitar redundancias y mejorar la comunicación interna.

- **Gerente general:** Responsable de la ocupación de providencias importantes, supervisión global y carácter institucional de la institución.
- **Área operativa:** Incluye diseño, producción, mantenimiento y control de calidad.
- **Área administrativa:** Encargada de la gestión financiera, ventas, talento humano y procesos legales.

#### **c. Manuales de funciones**


Para formalizar esta estructura, se han elaborado manuales de funciones por cada cargo operativo y administrativo, donde se detallan:

- Nombre del cargo
- Objetivo del puesto
- Funciones específicas
- Requisitos del perfil profesional

- Relaciones internas y externas

Con lo cual, los manuales constituyen una herramienta clave para mejorar la eficiencia organizacional, facilitar la inducción de nuevo personal y establecer parámetros claros para la evaluación de desempeño.

## MANUAL DE FUNCIONES M&M PLASTICOTOPAXI

 <p style="text-align: center;"><b>PLASTICOTOPAXI</b></p>	<b>MANUAL DE FUNCIONES M&amp;M PLASTICOTOPAXI</b>
<b>Cargo</b>	Gerente General
<b>Objetivo</b>	Dirigir y coordinar todas las áreas para cumplir con los objetivos estratégicos.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular y ejecutar planes estratégicos.</li> <li>• Aprobar presupuestos y proyectos de inversión.</li> <li>• Coordinar con las áreas de operaciones y administrativas.</li> <li>• Representar legal e institucionalmente a la empresa.</li> <li>• Supervisar el cumplimiento de políticas internas.</li> </ul>
<b>Relaciones internas</b>	Todas las áreas: operaciones, administrativa, calidad, etc.
<b>Relaciones externas</b>	Proveedores, inversionistas, entidades regulatorias
<b>Requisitos</b>	Título en Administración, Ingeniería o afines; experiencia mínima de 5 años en cargos gerenciales.



## MANUAL DE FUNCIONES M&M PLASTICOTOPAXI

### Área Operacional - Diseño

<b>Cargo</b>	Diseñador de Producto
<b>Objetivo</b>	Desarrollar y optimar bienes de acuerdo con las necesidades del mercado y lineamientos de producción.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar productos funcionales y estéticos.</li> <li>• Realizar bocetos, prototipos y pruebas.</li> <li>• Coordinar con producción para la viabilidad técnica.</li> <li>• Documentar especificaciones del producto.</li> <li>• Establecer normas técnicas y de calidad del diseño.</li> <li>• Integrar tendencias del mercado y análisis de competencia.</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	Título en Diseño Industrial o afín.


 <p><b>PLASTICOTOPAXI</b></p>	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES M&amp;M PLASTICOTOPAXI</b></p>
<p><b>Área Operacional - Producción</b></p>	
<p><b>Cargo</b></p>	<p>Jefe de Producción</p>
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Asegurar el cumplimiento de metas de producción optimizando recursos.</p>
<p><b>Funciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y controlar la producción diaria/semanal.</li> <li>• Coordinar con logística, diseño y mantenimiento.</li> <li>• Elaborar cronogramas de producción.</li> <li>• Gestionar el uso eficiente de maquinaria y personal.</li> <li>• Coordinar la adquisición de materia prima.</li> <li>• Supervisar la entrega oportuna de productos.</li> </ul>
<p><b>Requisitos</b></p>	<p>Título en Ingeniería Industrial o afines, conocimientos en cadena de suministros.</p>



## MANUAL DE FUNCIONES M&M PLASTICOTOPAXI

### Área Operacional - Mantenimiento

<b>Cargo</b>	Técnico de Mantenimiento
<b>Objetivo</b>	Garantizar el funcionamiento óptimo de equipos e instalaciones.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutar rutinas periódicas de inspección y mantenimiento.</li><li>• Registrar mantenimientos en bitácoras técnicas.</li><li>• Diagnosticar y reparar fallas técnicas.</li><li>• Gestionar repuestos y materiales necesarios.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	Técnico en Mantenimiento Industrial o afines.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES M&amp;M PLASTICOTOPAXI</b>
<b>Área Operacional - Calidad</b>	
<b>Cargo</b>	Coordinador de Calidad
<b>Objetivo</b>	Supervisar el desempeño de tipos de calidad en procesos y productos.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeccionar materias primas y productos finales.</li> <li>• Registrar desviaciones y rechazos.</li> <li>• Implementar procedimientos de calidad ISO/Normas internas.</li> <li>• Capacitar al personal en BPM y control de procesos.</li> <li>• Liderar proyectos de optimización (PDCA, Kaizen).</li> <li>• Evaluar indicadores clave de procesos.</li> </ul>
<b>Requisitos</b>	Ingeniero Industrial o de Procesos, formación en sistemas de calidad.



## MANUAL DE FUNCIONES M&M PLASTICOTOPAXI

### Área Administrativa - Ventas

<b>Cargo</b>	Asesor Comercial
<b>Objetivo</b>	Promover productos, captar clientes y cerrar ventas efectivas.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar visitas o contacto a clientes.</li><li>• Cumplir metas mensuales de ventas.</li><li>• Atender requerimientos y sugerencias.</li><li>• Elaborar cotizaciones y reportes.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	Formación en Marketing o Administración Comercial, experiencia en ventas.



## MANUAL DE FUNCIONES M&M PLASTICOTOPAXI

### Área Administrativa -Administrativo

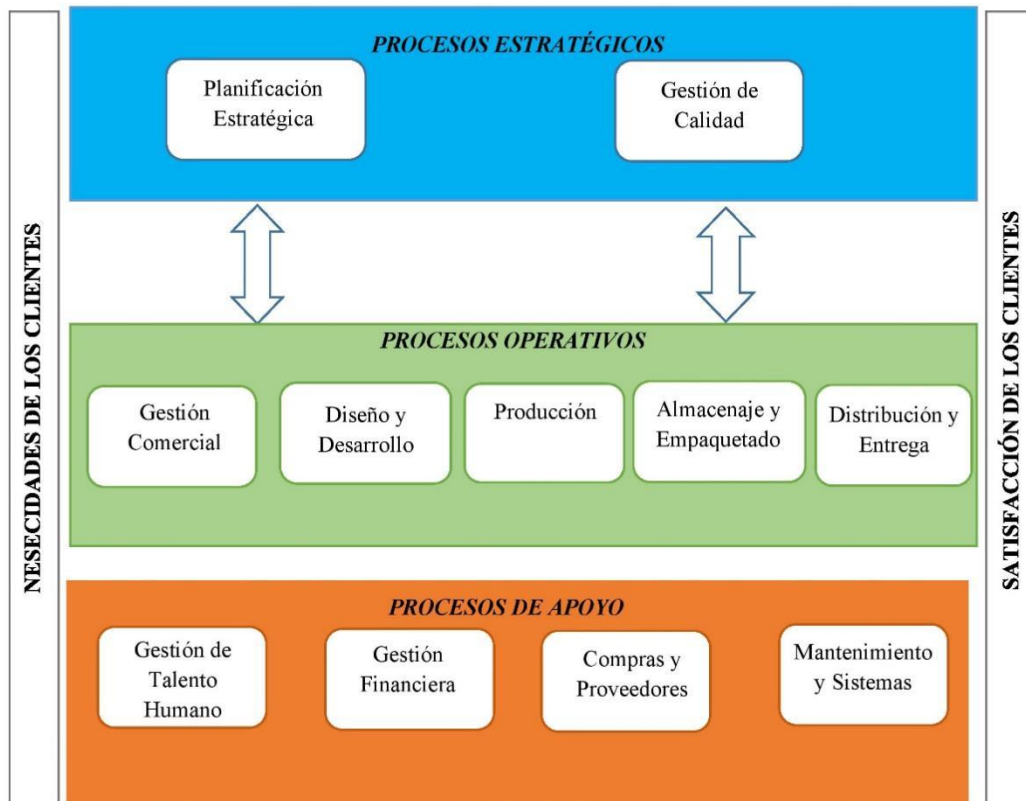
<b>Cargo</b>	Auxiliar Administrativo
<b>Objetivo</b>	Apoyar en tareas contables, de talento humano y servicios generales.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de archivos, correspondencia, caja chica.</li><li>• Apoyo en trámites legales, pagos y compras.</li><li>• Apoyo en procesos de contratación y nómina.</li></ul>
<b>Requisitos</b>	Título técnico o tecnológico en administración o contabilidad.

	<p align="center"><b>MANUAL DE FUNCIONES M&amp;M PLASTICOTOPAXI</b></p>
<p><b>Cargo</b></p>	<p>Contador</p>
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Garantizar la gestión eficiente, precisa y oportuna de los registros financieros y contables de M&amp;M PLASTICOTOPAXI, asegurando el cumplimiento de normativas legales, la generación de reportes financieros confiables y el soporte a la toma de decisiones estratégicas, en línea con los objetivos del modelo de gestión administrativa</p>
<p><b>Funciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y Control Contable</li> <li>• Elaboración de Reportes Financieros</li> <li>• Cumplimiento Normativo</li> <li>• Gestión Presupuestaria</li> <li>• Soporte a Auditorías</li> <li>• Apoyo en Toma de Decisiones.</li> </ul>
<p><b>Relaciones internas</b></p>	<p>Reporta a la Gerencia; colabora con compras, ventas, logística, recursos humanos y gestión documental.</p>
<p><b>Relaciones externas</b></p>	<p>Gestiona con proveedores, clientes, SRI, IESS, bancos y auditores externos.</p>
<p><b>Requisitos</b></p>	<p>Título en Contabilidad o Auditoría, Dominio de normativas tributarias, software contable (MICROPLUS, WinBooks), Excel y Google Workspace.</p>

## Mapa de procesos de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI

**Gráfico 13.** Mapa de procesos de la empresa M&M PLASTICOTOPAXI

El Mapa de Procesos de M&M PLASTICOTOPAXI representa de manera gráfica y estructurada en la que se complementa y relacionan las principales acciones de la institución para alcanzar sus objetivos operativos y estratégicos, así también, este mapa se basa en un enfoque de gestión por procesos, donde se prioriza la eficiencia, la coordinación interdepartamental y la mejora continua.



**Fuente:** Mapa de procesos para la empresa M&M PLASTICOTOPAXI  
**Elaborada por:** Evelyn Lisbeth Toca Rocha y Gissela Liseth Yáñez Toca

## **Clasificación de los procesos:**

El mapa se estructura en tres niveles clave:

### **Procesos estratégicos**

Los procesos estratégicos se relacionan con la dirección y planificación general de la empresa, puesto que son responsabilidad de la “Gerencia General” y tienen como objetivo alinear las decisiones organizacionales con la visión y misión de M&M PLASTICOTOPAXI.

#### **Incluye:**

- Definición de objetivos estratégicos.
- Toma de decisiones a nivel corporativo.
- Evaluación del entorno externo e interno.
- Control de indicadores clave (KPI).

### **Procesos operativos**

Son el núcleo del negocio y representan las actividades directamente relacionadas con la producción y comercialización de bolsas plásticas, ya que constituyen el eje central del funcionamiento de la empresa.

### **Procesos de apoyo**

Son procesos que respaldan y acceden el trabajo adecuado de los procesos operativos y estratégicos, aunque no generan valor directamente al cliente, son fundamentales para el cumplimiento de metas organizacionales.

## **Enfoque de mejora continua**

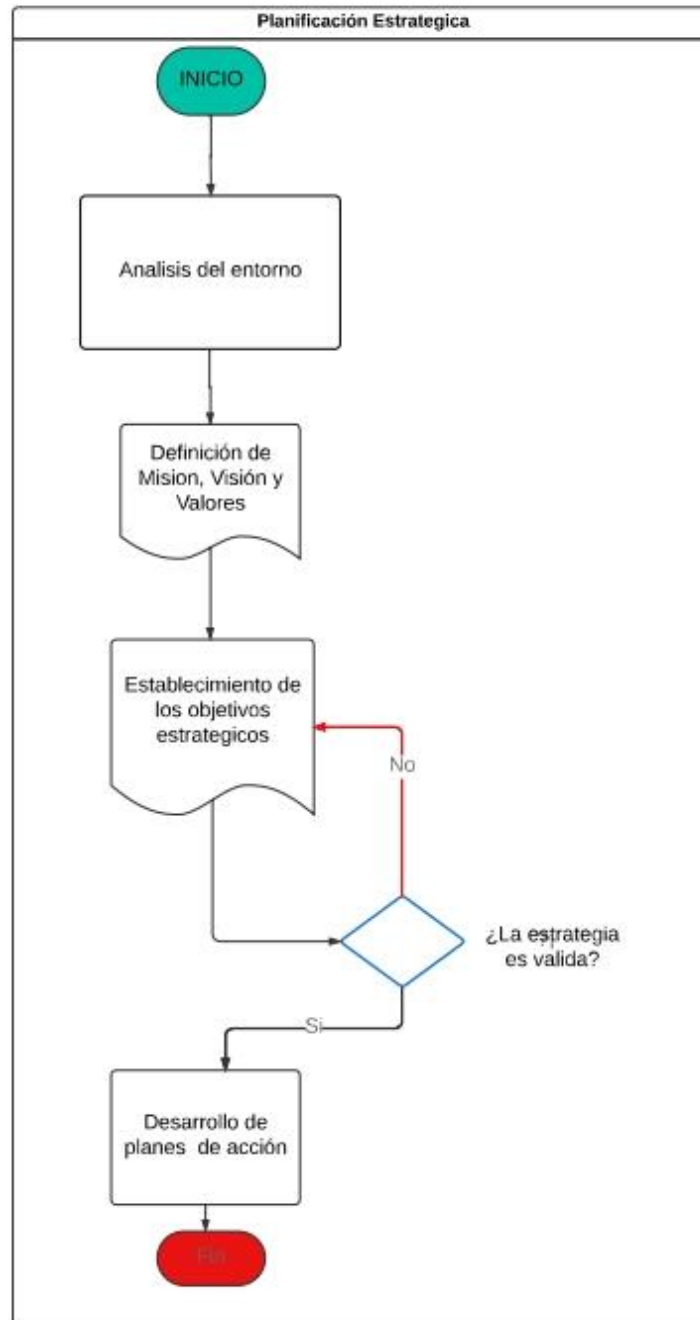
El diseño del mapa busca fomentar una visión integral de la empresa, promoviendo:

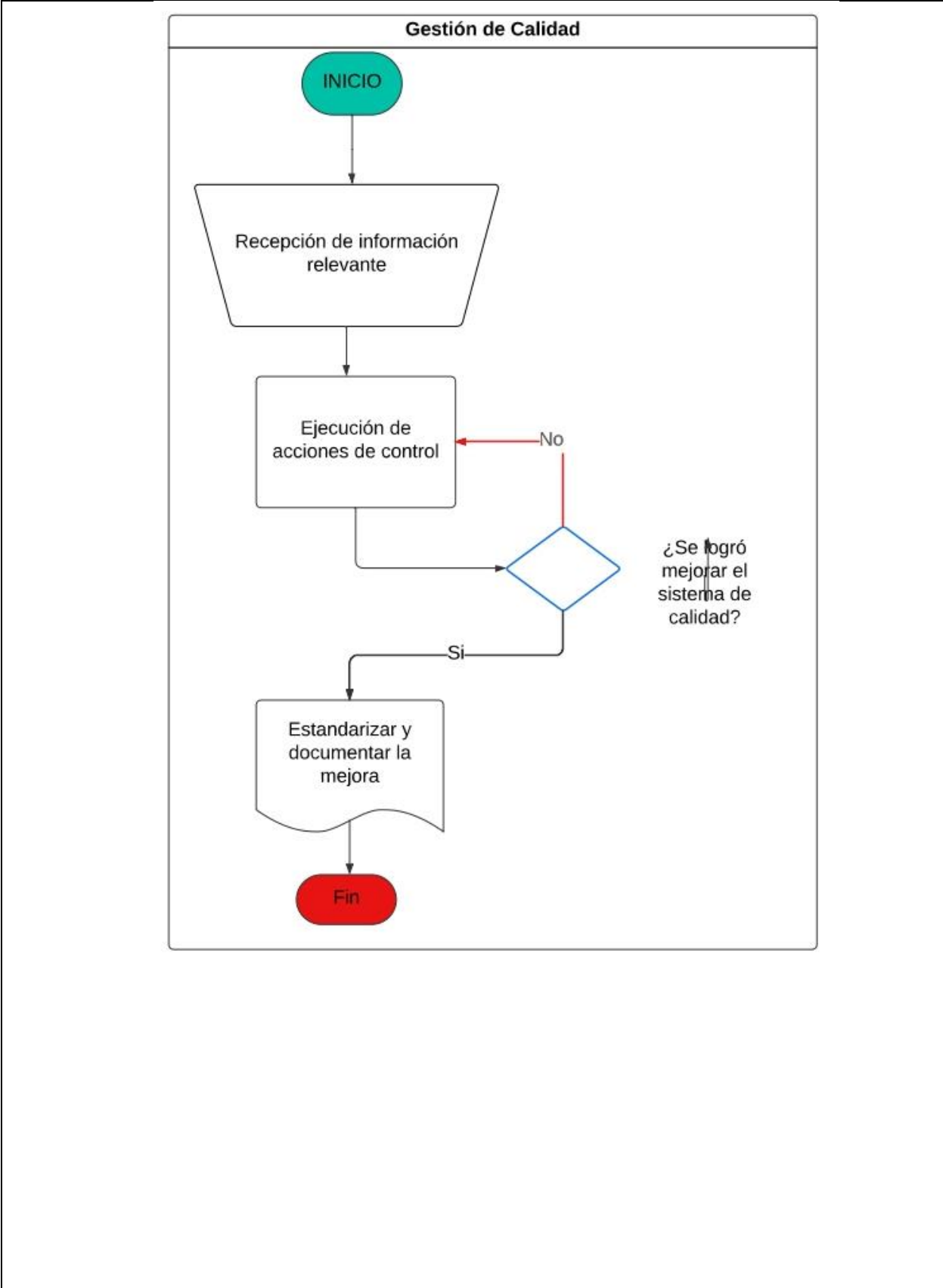
- La automatización de procesos.
- El control de calidad constante.
- La evaluación periódica de resultados mediante indicadores.

## **Flujograma de procesos**

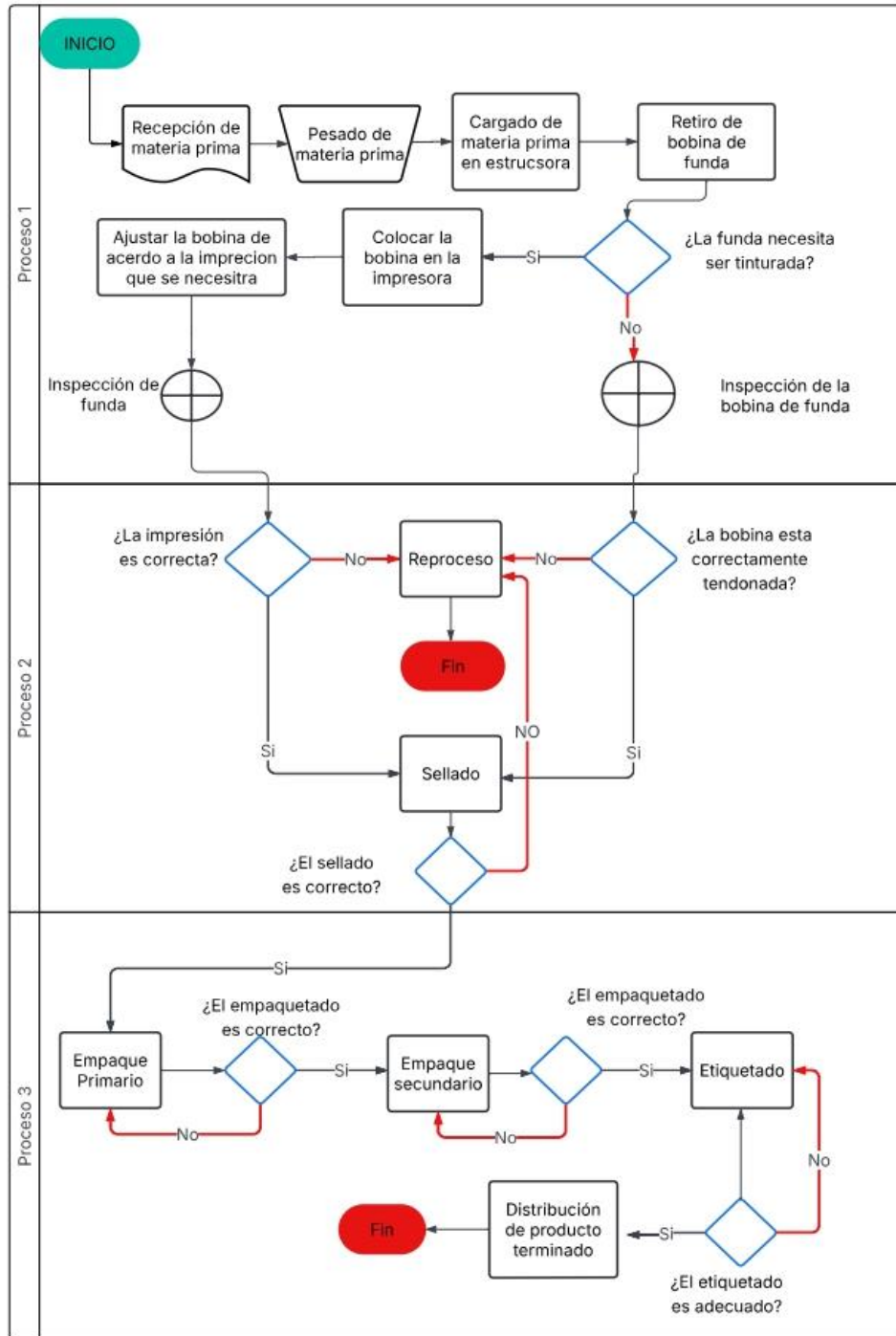
El flujograma de procesos es una representación gráfica que muestra de manera secuencial los pasos o actividades que conforman un proceso dentro de una organización. Utiliza símbolos estandarizados como rectángulos, flechas y rombos para ilustrar las acciones, decisiones y el flujo de información o tareas.

## FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

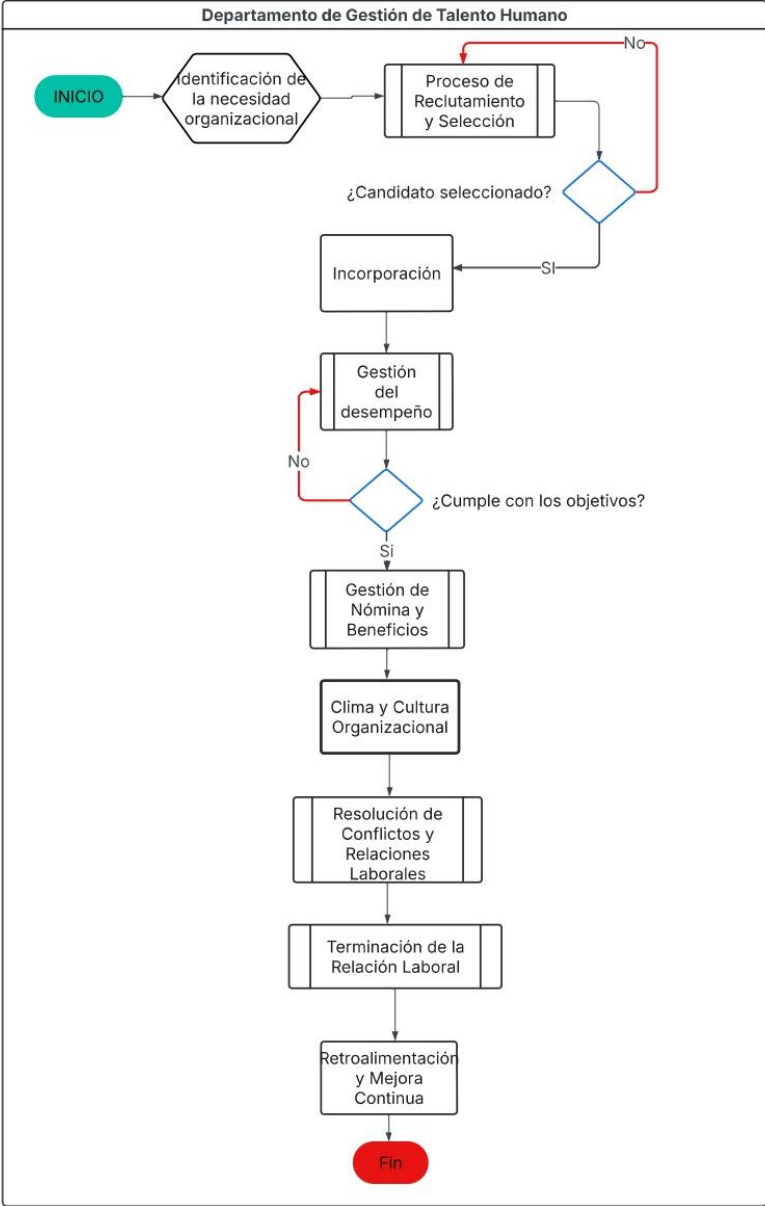


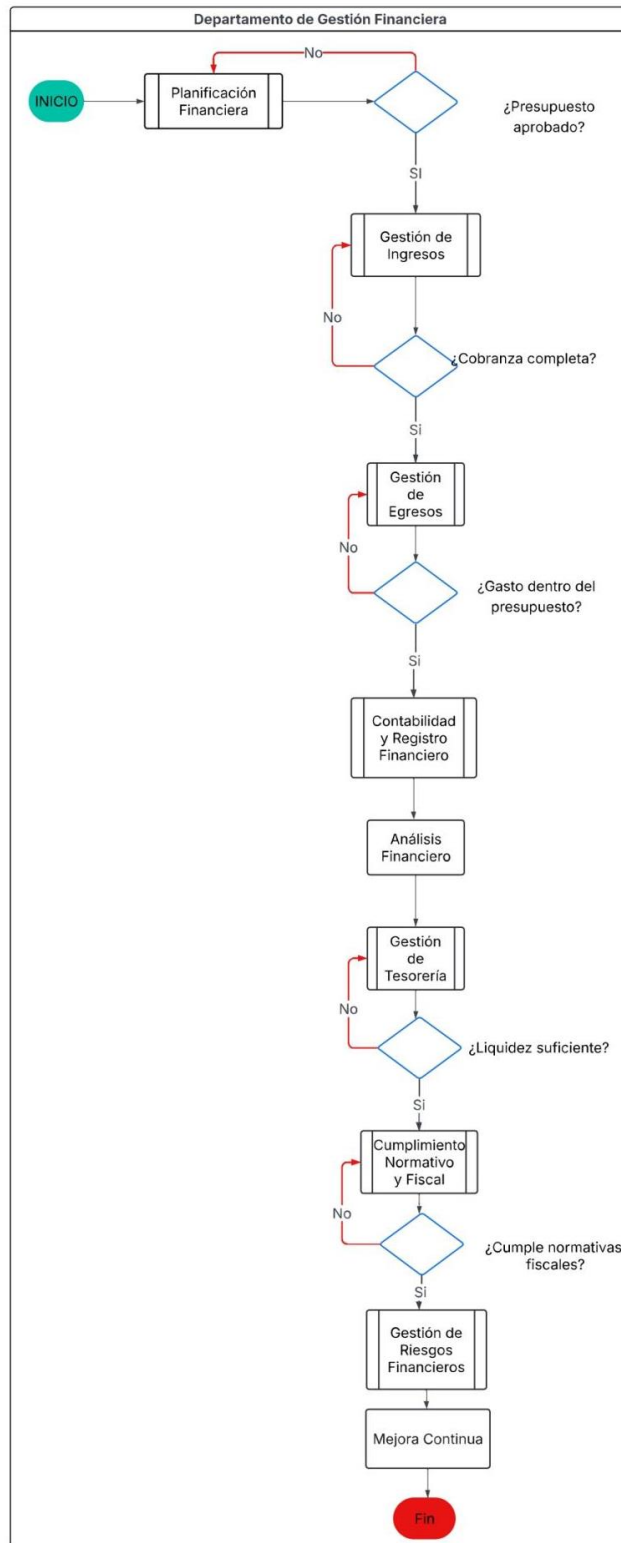


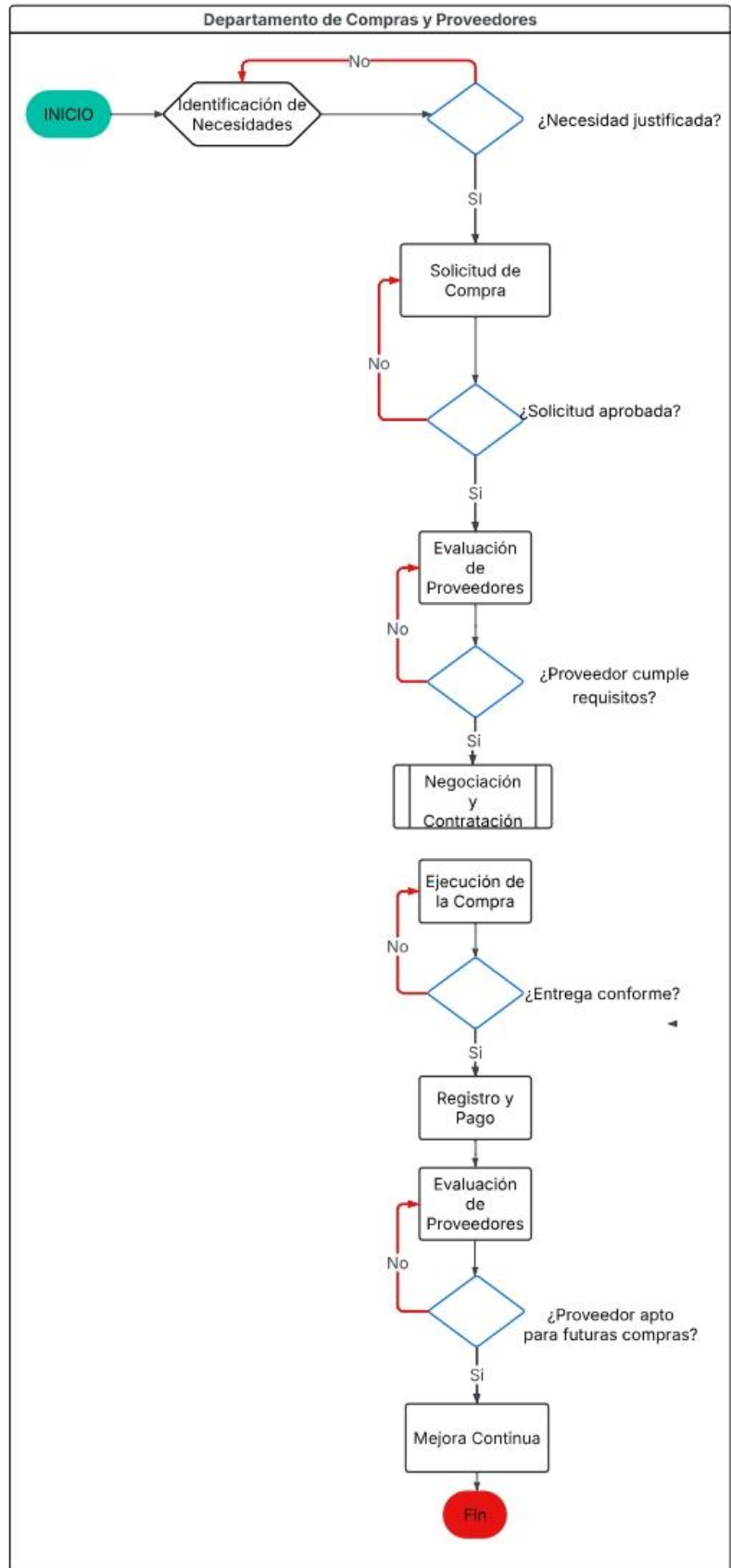
## FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

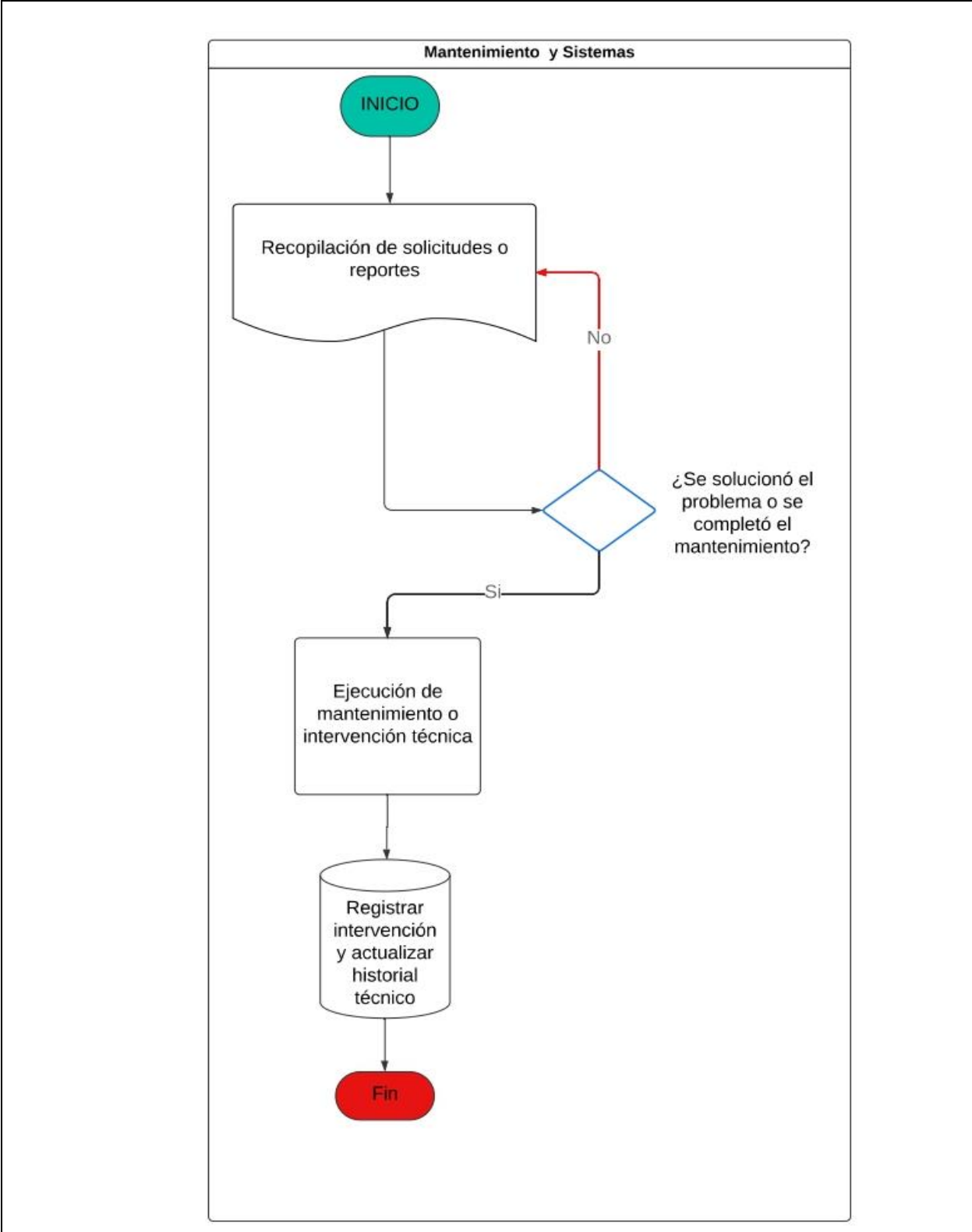


# FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS APOYO









Los flujogramas presentados describen de forma de secuencia y estructurada los conocimientos de M&M PLASTICOTOPAXI, divididos en tres procesos clave: Procesos Administrativos, Procesos Operativos y Procesos Apoyo.

### **Análisis del entorno PESTEL**

El análisis PESTEL permite evaluar el entorno macroeconómico que influye directa o indirectamente en el desarrollo y sostenibilidad de M&M PLASTICOTOPAXI.

A continuación, se detallan los principales factores:

<b>Factor</b>	<b>Descripción aplicada a M&amp;M PLASTICOTOPAXI</b>
Político	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad del entorno político ecuatoriano, especialmente en provincias industriales como Cotopaxi, influye en la confianza empresarial.</li> <li>• Políticas gubernamentales que favorecen la producción nacional y priorizan la reactivación económica post-pandemia.</li> <li>• Apoyo estatal a las PYMES mediante programas de crédito y asistencia técnica.</li> <li>• El gobierno ecuatoriano ha impulsado regulaciones para reducir residuos plásticos y fomentar el reciclaje. Esto puede implicar mayores costos por la adopción de tecnología limpia, pero también oportunidades para productos reciclables o biodegradables.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecuador atraviesa ciclos políticos con cambios regulatorios e impositivos. Es crucial que M&amp;M PLASTICOTOPAXI mantenga flexibilidad fiscal y adaptación rápida a cambios legales nacionales o municipales.</li> </ul>
Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluctuación de precios en materias primas como el polietileno, debido a variaciones del mercado internacional.</li> <li>• Limitado acceso a financiamiento para pequeñas empresas, lo cual restringe inversiones en innovación.</li> <li>• Incremento en el costo del mantenimiento de maquinaria afecta directamente la rentabilidad.</li> <li>• El dólar estadounidense es moneda de uso oficial en Ecuador. La inflación interna puede ser moderada, pero los precios de insumos, especialmente los derivados del petróleo (materia prima plástica), varían con el mercado internacional.</li> <li>• Cotopaxi es una provincia con nivel medio-bajo de ingreso. Productos plásticos accesibles pueden tener fuerte demanda, pero es difícil trasladar aumentos de costos a los precios finales.</li> <li>• Hay presencia de productos importados desde Asia, generalmente más económicos. La integración nacional (política arancelaria) puede influir en la competitividad de los productos locales.</li> </ul>

Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor conciencia del consumidor respecto a productos sostenibles y ecológicos, lo que impulsa la demanda de soluciones responsables.</li> <li>• Preferencia del consumidor local por apoyar emprendimientos nacionales.</li> <li>• Necesidad de capacitación constante del talento humano en nuevas tecnologías y procesos.</li> <li>• En Latacunga, el precio suele tener más peso que la sostenibilidad. Sin embargo, segmentos urbanos jóvenes podrían buscar opciones más ecológicas.</li> </ul>
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avances tecnológicos en la industria plástica que permiten automatizar procesos y mejorar la eficiencia.</li> <li>• Existencia de software accesible para PYMES (como MICROPLUS) para la gestión contable y administrativa.</li> <li>• Brecha tecnológica aún presente en algunas áreas operativas, por falta de inversión.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El plástico ha evolucionado hacia técnicas de moldeo por inyección más eficientes e impresiones 3D. M&amp;M puede invertir en maquinaria automatizada para reducir tiempos y costos.</li> </ul>
<p>Ecológico “Ambiental”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de normativas relacionadas con el uso de plásticos y residuos sólidos.</li> <li>• Presión del mercado y de las autoridades para implementar políticas de economía circular.</li> <li>• Oportunidad para desarrollar productos biodegradables o reciclables.</li> <li>• Incentivada por estándares internacionales y futuras regulaciones. M&amp;M podría implementar eficiencia energética, reducir consumo de plástico virgen y aplicar auditorías ambientales.</li> </ul>
<p>Legal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulaciones laborales que exigen cumplimiento estricto de contratos, seguridad y bienestar de los trabajadores.</li> <li>• Leyes ambientales más rigurosas relacionadas con la producción y disposición de plásticos.</li> <li>• Necesidad de adecuarse a certificaciones de calidad (como ISO 9001) para ingresar a nuevos mercados.</li> </ul>

La empresa M&M PLASTICOTOPAXI enfrenta un entorno macroeconómico dinámico y exigente, donde las oportunidades tecnológicas, ecológicas y sociales suelen aprovecharse estratégicamente, sin embargo, debe anticiparse a riesgos económicos y legales que limiten su competitividad si no se adapta con rapidez.

### **Formulación de estrategias competitivas**

Con base en el análisis del entorno y en el diagnóstico organizacional, se definen las siguientes estrategias competitivas para M&M PLASTICOTOPAXI:

**Liderazgo en costos:** Reducir desperdicios y mejorar la eficiencia de producción.

**Diferenciación:** Ofrecer empaques personalizados para emprendedores o empresas pequeñas.

**Enfoque de nicho:** Atender de forma preferencial a pequeños negocios de Cotopaxi y provincias cercanas.

### **Gestión del talento humano**

La gestión del talento humano en M&M PLASTICOTOPAXI constituye un eje valioso en el desarrollo organizacional, ya que el personal representa el recurso más valioso para alcanzar los objetivos institucionales, por ende, se propone un sistema completo que aborde el reclutamiento, la capacitación, la evaluación y la motivación, donde se asegure una cultura organizacional coherente con la visión de crecimiento e innovación.

### **Políticas de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño**

**Reclutamiento:**

Aplicación de procesos de selección estructurados que garanticen la incorporación de personal competente, con perfiles técnicos y actitud alineada con los valores de la empresa.

Promoción de oportunidades de empleo para talento local y generación de inclusión laboral.

**Capacitación:**

Diseño de un plan anual de formación en tecnologías, procesos productivos, atención al cliente y herramientas administrativas.

Capacitación obligatoria en temas de seguridad laboral, calidad y sostenibilidad.

**Evaluación del desempeño:**

Implementación de un sistema de evaluación semestral con criterios cuantificables como cumplimiento de objetivos, trabajo en equipo, puntualidad y calidad del trabajo.

Retroalimentación individual en el progreso, rendimiento y origen el adelanto profesional.

**Plan de Capacitación - M&M PLASTICOTOPAXI**

**Objetivo General:** Capacitar al 100% del personal de M&M PLASTICOTOPAXI en competencias administrativas y tecnológicas básicas dentro de los próximos 10 meses (octubre 2025 - julio 2026), para fortalecer la eficiencia operativa y la adopción del modelo de gestión administrativa.

**Alcance:** Abarca los 11 colaboradores de las áreas administrativa, operativa y de producción, con enfoque en herramientas tecnológicas (WinBooks, Google Workspace), procesos administrativos, seguridad laboral, calidad y sostenibilidad.

**Metodología:** Talleres presenciales y virtuales, impartidos mensualmente, con sesiones prácticas y evaluaciones para medir el aprendizaje.

**Presupuesto Estimado:** \$2,500, cubriendo facilitadores externos, materiales y licencias de software.

**Plan de capacitación:**

Área	Temática	Frecuencia
Administrativo	Excel avanzado	Bimestral
Operativo	Seguridad industrial	Trimestral
Comercial	Técnicas de ventas	Mensual

### Fase 1: Preparación y Diagnóstico (octubre 2025)

**Objetivo:** Identificar necesidades de capacitación y planificar los talleres.

**Duración:** 1 mes (1 al 31 de octubre de 2025)

Actividad	Descripción	Fecha	Responsable	Público	Duración	Lugar	Evaluación
Evaluación de competencias	Aplicar encuestas para identificar conocimientos en tecnología, procesos administrativos y normativas.	5-10 Oct 2025	Jefe de Recursos Humanos	Todo el personal (11 colaboradores)	2 horas	Oficina administrativa	Reporte de diagnóstico de competencias
Diseño del cronograma	Elaborar calendario de talleres basado en necesidades identificadas.	15-20 Oct 2025	Jefe de Recursos Humanos, Contador	N/A	4 horas	Oficina administrativa	Cronograma de capacitación
Contratación de facilitadores	Seleccionar capacitadores externos especializados.	20-25 Oct 2025	Gerente General	N/A	3 horas	Oficina administrativa	Contratos firmados
Preparación de recursos	Adquirir materiales (manuales, licencias) y reservar espacio.	25-30 Oct 2025	Jefe de Recursos Humanos, Contador	N/A	3 horas	Oficina administrativa	Lista de recursos confirmada

**Fase 2: Implementación de Talleres (noviembre 2025 - junio 2026)**

**Objetivo:** Ejecutar talleres mensuales para capacitar al personal en competencias clave.

**Duración:** 8 meses (1 de noviembre de 2025 - 30 de junio de 2026)

<b>Taller</b>	<b>Contenido</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>	<b>Público</b>	<b>Duración</b>	<b>Lugar</b>	<b>Evaluación</b>
Taller 1: Software de Inventario (WinBooks)	Uso básico y avanzado de WinBooks para inventarios y reportes.	10-12 Nov 2025	Facilitador externo, supervisado por Contador	Logística, producción, contabilidad (8 colaboradores)	6 horas (2 sesiones de 3h)	Oficina administrativa	Prueba práctica: crear reporte de inventario
Taller 2: Gestión Documental (Google Workspace)	Digitalización y organización de documentos (facturas, contratos).	8-10 Dic 2025	Facilitador externo, supervisado por Jefe de Gestión Documental	Administrativo, contabilidad (4 colaboradores)	6 horas (2 sesiones de 3h)	Oficina administrativa	Creación de carpeta digital organizada
Taller 3: Procesos Administrativos	Principios de planificación, organización, dirección, control; uso de flujogramas.	12-14 Ene 2026	Facilitador externo, supervisado por Gerente General	Todo el personal (11 colaboradores)	8 horas (2 sesiones de 4h)	Sala de reuniones de la fábrica	Elaboración de flujograma para un proceso
Taller 4: Seguridad Laboral	Normas de seguridad ocupacional, manejo	9-11 Feb 2026	Facilitador externo, supervisado por Jefe de	Producción, mantenimiento (7 colaboradores)	6 horas (2 sesiones de 3h)	Área de producción	Simulación de protocolos de seguridad

	de maquinaria, Código de Trabajo.		Recursos Humanos				
Taller 5: Calidad y BPA	Checklists para inspección de materias primas/productos; introducción a ISO 9001.	9-11 Mar 2026	Facilitador externo, supervisado por Jefe de Producción	Producción, control de calidad (6 colaboradores)	6 horas (2 sesiones de 3h)	Área de producción	Aplicación de checklist en inspección simulada
Taller 6: Hojas de Cálculo Avanzadas	Creación de reportes financieros, análisis de datos, automatización.	13-15 Abr 2026	Facilitador externo, supervisado por Contador	Administrativo, contabilidad (4 colaboradores)	6 horas (2 sesiones de 3h)	Oficina administrativa	Creación de reporte financiero automatizado
Taller 7: Ciberseguridad Básica	Protección de datos en WinBooks y Google Workspace, prevención de riesgos.	11-13 May 2026	Facilitador externo, supervisado por Soporte Tecnológico	Todo el personal (11 colaboradores)	6 horas (2 sesiones de 3h)	Oficina administrativa	Prueba práctica: configuración de contraseñas seguras
Taller 8: Sostenibilidad y Gestión Ambiental	Reciclaje, reducción de desperdicios, normativas ambientales.	8-10 Jun 2026	Facilitador externo, supervisado por Gerente General	Todo el personal (11 colaboradores)	6 horas (2 sesiones de 3h)	Sala de reuniones de la fábrica	Plan de acción para reducir desperdicios

### Fase 3: Evaluación y Seguimiento (julio 2026)

**Objetivo:** Evaluar el impacto de la capacitación y planificar mejoras.

**Duración:** 1 mes (1 al 31 de julio de 2026)

Actividad	Descripción	Fecha	Responsable	Público	Duración	Lugar	Evaluación
Evaluación de resultados	Aplicar encuestas y pruebas prácticas para medir el aprendizaje y la aplicación de conocimientos.	5-10 Jul 2026	Jefe de Recursos Humanos	Todo el personal (11 colaboradores)	2 horas	Oficina administrativa	Reporte de resultados (nivel de competencia >80%)
Análisis de impacto	Comparar KPI (eficiencia operativa, reducción de errores) antes y después de la capacitación.	12-15 Jul 2026	Gerente General, Contador	N/A	4 horas	Oficina administrativa	Informe de impacto con recomendaciones
Plan de mejora continua	Ajustar el plan de capacitación según resultados y necesidades futuras.	20-25 Jul 2026	Jefe de Recursos Humanos, Gerente General	N/A	3 horas	Oficina administrativa	Plan de capacitación actualizado para 2026-2027

## **Gestión de producción y calidad**

La gestión de producción y calidad es una función crítica dentro de M&M PLASTICOTOPAXI, ya que está directamente relacionada con la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad en el sector plástico, de igual forma esta área busca garantizar que los procesos productivos se ejecuten con planificación, bajo estándares técnicos y con un enfoque en la mejora continua.

## **Implementación de normas de calidad**

Aunque actualmente M&M PLASTICOTOPAXI no cuenta con certificaciones formales, se propone como objetivo estratégico acogerse progresivamente a la norma ISO 9001:2015, estableciendo un sistema de gestión de calidad que permita:

Documentar y estandarizar los procesos productivos.

- Establecer procedimientos de control de calidad en cada fase de producción.
- Capacitar al personal en excelentes destrezas de manufactura y grandes prácticas de acumulación.
- Aplicar auditorías internas para identificar no conformidades y generar acciones correctivas.

Es así que, esta implementación contribuirá a elevar la confianza del cliente, mejorar la eficiencia y abrir nuevas oportunidades de mercado.

## **Control de desperdicios y eficiencia operativa**

Se establecerán indicadores para el control de desperdicios de materia prima por cortes, mala calibración o errores de impresión, los cuales serán monitoreados semanalmente.

Se aplicarán prácticas de mantenimiento preventivo en la maquinaria para evitar paros no programados y prolongar la existencia en los instrumentos.

La mejora continua será fomentada a través de metodologías como ciclo “PHVA” donde se tiene que: planear – hacer – verificar – actuar y Kaizen, involucrando al personal operativo en la caracterización de dificultades y fórmulas de solución.

Así también, se evaluará periódicamente el rendimiento por hora máquina y por operario, con el fin de maximizar la productividad y reducir los costos unitarios de fabricación.

### **Sistema de Evaluación y Control**

El éxito del modelo de gestión administrativa propuesto para M&M PLASTICOTOPAXI dependerá en gran medida de su correcta evaluación y control. Para ello, se implementará un sistema estructurado que permita monitorear el cumplimiento de los objetivos estratégicos, medir el rendimiento de cada área y asegurar la mejora continua en todos los procesos de la empresa.

Este sistema se basa en tres herramientas clave:

- Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)
- Indicadores de gestión (KPI)

### **Cuadro de Mando Integral (CMI)**

El Cuadro de Mando Integral es una herramienta que permite evaluar el desempeño de la organización desde cuatro perspectivas fundamentales: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Cada una de estas perspectivas incluye objetivos concretos que permiten alinear las actividades de todas las áreas con la estrategia general de la empresa.

---

#### **Perspectiva**

---

<b>Financiera</b>	<b>Crecimiento:</b> Aumentar las ventas en un 10% anual mejorando la atención al cliente y ampliando el alcance comercial.	<b>Rentabilidad:</b> Reducir costos operativos en un 15% mediante mantenimiento preventivo y control de desperdicios.	<b>Equilibrio:</b> Mantener una buena liquidez financiera a través de un flujo de caja controlado y reducción de deudas.
<b>Clientes</b>	<b>Precios:</b> Ofrecer precios accesibles para aumentar la captación de nuevos clientes, especialmente emprendedores.	<b>Servicios:</b> Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente igual o superior al 85%.	<b>Producto:</b> Posicionar la marca por su calidad, cumplimiento e innovación.
<b>Procesos Internos</b>	<b>Operaciones:</b> Optimizar el tiempo de fabricación reduciéndolo en un 20%.	<b>Logística:</b> Disminuir errores en despachos a menos del 2% mediante una mejor planificación logística.	<b>Estructura:</b> Establecer manuales y procedimientos formales en todas las áreas operativas y administrativas.
<b>Aprendizaje y Crecimiento</b>	<b>Persona:</b> Capacitar al 100% del personal en competencias técnicas y herramientas digitales.	<b>Herramientas:</b> Implementar sistemas tecnológicos como software ERP e inventarios automatizados.	<b>Organizacional:</b> Fomentar el trabajo en equipo, liderazgo colaborativo y cultura de mejora continua.

### Indicadores de Gestión (KPI)

Los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) permiten medir los resultados de forma objetiva. Con ellos se podrá verificar si las acciones tomadas están dando los resultados esperados

### Indicadores propuestos:

**Tabla 13.**

<b>Área</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta esperada</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Valor actual (Cantidad)</b>
Producción	Tiempo de producción por lote (horas)	Reducir en 20%	Mensual	180 min
Producción	Porcentaje de productos con defectos (unidades defectuosas por 1000)	Menor al 3%	Mensual	40 unidades (4%)
Ventas	Tasa de conversión de cotizaciones en ventas (cotizaciones convertidas por 100)	Aumentar en 15%	Mensual	80 cotizaciones
Logística	Errores en despachos (errores por 1000 envíos)	Menor al 2%	Mensual	25 errores (2.5%)
Finanzas	Margen operativo neto (en miles de dólares)	Igual o mayor a 15%	Trimestral	\$12000 (12%)
Talento Humano	Personal capacitado (número de empleados)	100% del equipo	Semestral	8 empleados (de 11)
Atención al cliente	Nivel de satisfacción del cliente (CSI, puntaje de 0-100)	Igual o superior al 85%	Trimestral	80 puntos

Inventarios	Precisión del inventario (unidades contadas correctamente por 1000)	Igual o superior al 95%	Mensual	920 unidades (92%)
-------------	---	----------------------------	---------	-----------------------

Área	Indicador	Meta esperada	Frecuencia de medición	Resultados con la aplicación del modelo de gestión
Producción	Tiempo de producción por lote (horas)	Reducir en 20%	Mensual	144 min
Producción	Porcentaje de productos con defectos (unidades defectuosas por 1000)	Menor al 3%	Mensual	30 unidades (3%)
Ventas	Tasa de conversión de cotizaciones en ventas (cotizaciones convertidas por 100)	Aumentar en 15%	Mensual	92 cotizaciones
Logística	Errores en despachos (errores por 1000 envíos)	Menor al 2%	Mensual	20 errores (2%)
Finanzas	Margen operativo neto (en miles de dólares)	Igual o mayor a 15%	Trimestral	\$13800(15%)
Talento Humano	Personal capacitado (número de empleados)	100% del equipo	Semestral	11 empleados (de 11)

Atención al cliente	Nivel de satisfacción del cliente (CSI, puntaje de 0-100)	Igual o superior al 85%	Trimestral	85 puntos
Inventarios	Precisión del inventario (unidades contadas correctamente por 1000)	Igual o superior al 95%	Mensual	950 unidades (95%)

## Producción

### Indicadores

- **Tiempo de producción por lote:** Valor actual: 180 minutos; Resultado esperado: 144 minutos; Meta: Reducir en 20%.
- **Porcentaje de productos con defectos:** Valor actual: 4% (40 unidades por 1000); Resultado esperado: 3% (30 unidades); Meta: Menor al 3%.

**Análisis:** En producción, se espera que el tiempo por lote se reduzca de 180 a 144 minutos, lo que cumplirá exactamente la meta de reducción del 20%. Esto indicará una optimización significativa de los procesos productivos. Asimismo, el porcentaje de defectos disminuirá de 4% a 3%, alcanzando el límite de la meta. Aunque se logrará el objetivo, estar justo en el límite sugerirá la necesidad de implementar medidas adicionales para reducir aún más los defectos y garantizar una calidad superior.

## Ventas

### Indicador:

- **Tasa de conversión de cotizaciones en ventas:** Valor actual: 80 cotizaciones; Resultado esperado: 92 cotizaciones; Meta: Aumentar en 15%.

**Análisis:** Se proyecta que la tasa de conversión de cotizaciones en ventas aumentará de 80 a 92 cotizaciones, cumpliendo exactamente la meta de incremento del 15%. Este avance reflejará una mejora en las estrategias comerciales, posiblemente gracias a una mejor capacitación del equipo o procesos de negociación optimizados. Sin embargo, alcanzar el objetivo exacto podría indicar que las metas son conservadoras, por lo que se explorarán estrategias para superar este umbral en el futuro.

## **Logística**

### **Indicador:**

- **Errores en despachos:** Valor actual: 2.5% (25 errores por 1000); Resultado esperado: 2% (20 errores); Meta: Menor al 2%.

**Análisis:** Se espera que los errores en despachos se reduzcan de 2.5% a 2%, alcanzando exactamente la meta establecida. Esta mejora sugerirá avances en la gestión logística, como sistemas de verificación más robustos o mayor precisión en los envíos. Sin embargo, estar en el límite de la meta implicará que cualquier fluctuación podría hacer que el indicador supere el 2%, lo que requerirá un monitoreo continuo para mantener el desempeño.

## **Finanzas**

### **Indicador:**

- **Margen operativo neto:** Valor actual: 12% (\$12,000); Resultado esperado: 15% (\$13,800); Meta: Igual o mayor al 15%.

**Análisis:** Se proyecta que el margen operativo neto aumentará de 12% a 15%, cumpliendo exactamente la meta. Este incremento reflejará una mejora en la rentabilidad, probablemente por reducción de costos o aumento de ingresos. Dado que el resultado estará justo en el límite, se analizarán oportunidades para incrementar aún más el margen, asegurando una mayor estabilidad financiera en el futuro.

## **Talento Humano**

### **Indicador:**

- **Personal capacitado:** Valor actual: 8 empleados (de 11, ~73%); Resultado esperado: 11 empleados (100%); Meta: 100% del equipo.

**Análisis:** Se espera que la capacitación del personal alcance al 100% del equipo, pasando de 8 a 11 empleados capacitados, cumpliendo completamente la meta. Este logro destacará la garantía de las presentaciones de alineación, lo que probablemente mejorará el desempeño general de la organización. Mantener este nivel de capacitación y extenderlo a futuras contrataciones será clave para sostener los beneficios en otras áreas.

## **Atención al Cliente**

### **Indicador:**

- **Nivel de satisfacción del cliente (CSI):** Valor actual: 80 puntos; Resultado esperado: 85 puntos; Meta: Igual o superior al 85%.

**Análisis:** Se proyecta que el índice de satisfacción del cliente (CSI) mejorará de 80 a 85 puntos, alcanzando exactamente la meta. Esta mejora indicará un avance en la calidad del servicio, posiblemente por una mejor atención o resolución de quejas. Sin embargo, estar en el límite sugerirá la necesidad de implementar acciones adicionales para superar los 85 puntos y garantizar una experiencia al cliente más sólida en el futuro.

## **Inventarios**

### **Indicador:**

- **Precisión del inventario:** Valor actual: 92% (920 unidades por 1000); Resultado esperado: 95% (950 unidades); Meta: Igual o superior al 95%.

**Análisis:** Se espera que la precisión del inventario aumente de 92% a 95%, cumpliendo exactamente la meta. Este avance reflejará una mejor gestión de inventarios, probablemente por sistemas de control más precisos o auditorías mejoradas. Dado que el resultado estará en el límite, será crucial mantener la consistencia y explorar mejoras para superar el 95% y minimizar discrepancias en el futuro.

## **Apoyo Tecnológico**

Para fortalecer el control y la eficiencia operativa, se utilizarán herramientas tecnológicas de bajo costo y alto impacto:

- Software de inventario (WinBooks o ERP local).

- Sistema de gestión documental digital (Google Workspace).
- Planillas electrónicas para el control de producción.

**Talleres mensuales sobre:**

- Hojas de cálculo avanzadas.
- Manejo de software de inventario.
- Ciberseguridad básica.

Beneficio esperado: reducción del 30% en tiempo dedicado a reportes manuales y mejora en la precisión de la información.

**Plan de implementación por fases**

**Tabla 14.** Plan de implementación por fases

<i>Fase</i>	<i>Meses</i>	<i>Actividades principales</i>
<b><i>Fase 1: Preparación</i></b>	1 - 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico detallado: entrevistas + análisis documental.</li> <li>• Diseño de organigrama y manuales.</li> <li>• Selección de herramientas tecnológicas.</li> </ul>
<b><i>Fase 2: Piloto</i></b>	3 - 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación en área de producción.</li> <li>• Capacitación inicial a líderes de área.</li> <li>• Ajustes basados en retroalimentación.</li> </ul>
<b><i>Fase 3: Expansión</i></b>	5 - 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión a áreas administrativas y comerciales.</li> <li>• Monitoreo con indicadores clave.</li> <li>• Documentación de lecciones aprendidas.</li> </ul>

**Evaluación y seguimiento**

**Tablero de control:**

Reportes mensuales con:

- Indicadores de eficiencia.
- Cumplimiento de metas.
- Incidencias relevantes.

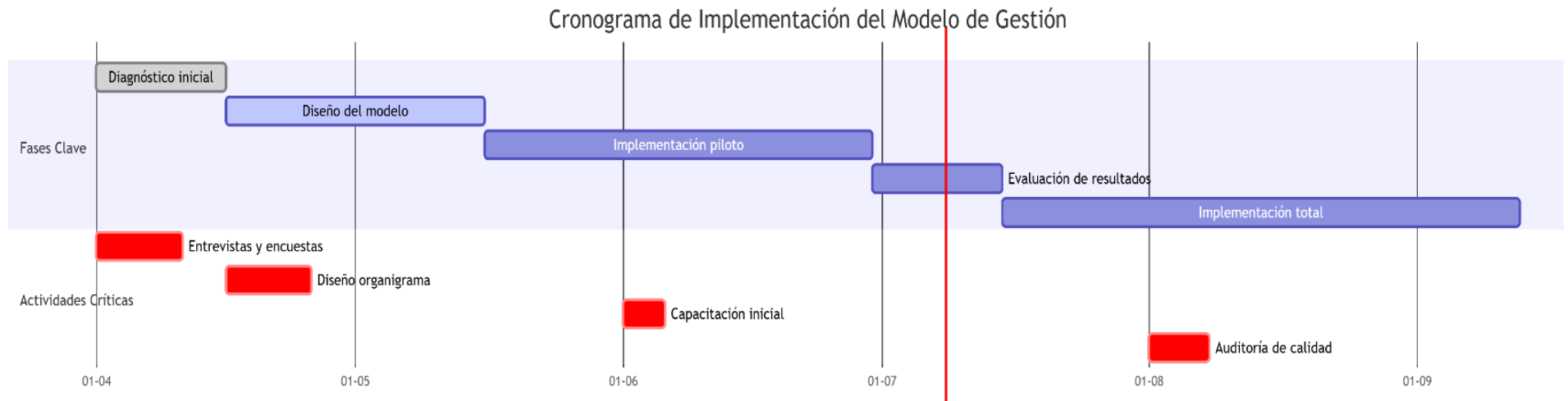
### **Presupuesto estimado**

**Tabla 15.** Presupuesto estimado

<b>Componente</b>	<b>Costo \$</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Software ERP básico</b>	1,200	Licencia anual
<b>Capacitaciones</b>	800	Incluye materiales
<b>Diseño documental</b>	500	Elaboración de manuales
<b>Total</b>	2,500	Financiable con utilidades

### **Cronograma general**

**Gráfico 14.** Cronograma general



## Resultados esperados

### Operativos:

- Reducción del 25% en tiempos de producción.
- Disminución de errores en pedidos meta: <5%.

### Financieros:

- Ahorro del 15% en costos administrativos.
- Incremento del 10% en ventas por mejor servicio.

### Organizacionales:

- 100% del personal capacitado en nuevos procesos.
- Manuales completos disponibles para todas las áreas.

## **Sostenibilidad y responsabilidad social**

Son elementos estratégicos dentro del modelo de gestión de M&M PLASTICOTOPAXI, puesto que en un entorno que exige compromiso con el ambiente, con las comunidades y con el desempeño normativo, la empresa busca adoptar prácticas productivas responsables y éticas que aporten al desarrollo sostenible y fortalezcan su reputación institucional.

### **Gestión ambiental**

M&M PLASTICOTOPAXI se compromete con una producción responsable, minimizando el impacto ambiental mediante acciones concretas:

#### **Reciclaje de plásticos:**

- Ejecución de un sistema interno de recolección y reutilización de desperdicios plásticos en el proceso productivo.
- Alianzas con recicladores locales para la adquisición de materia prima reciclada.
- Diseño de productos 100% reciclables y, a mediano plazo, desarrollo de líneas biodegradables.

#### **Eficiencia energética:**

- Evaluación y progresiva sustitución de equipos de alto consumo energético por maquinaria eficiente.
- Aplicación de rutinas de mantenimiento preventivo para evitar pérdidas energéticas.
- Campañas internas de uso racional de energía y recursos hídricos.
- Manejo adecuado de residuos:
- Clasificación de residuos en fuente (plásticos, cartón, material orgánico).

- Coordinación con gestores ambientales autorizados para la disposición final segura.
- Uso de checklist ambiental semanal y registro de incidencias ambientales como parte del sistema de control.

#### **4.1. Programas de vinculación con la comunidad**

La empresa reconoce su papel como agente de desarrollo local, por lo que promueve acciones de vinculación comunitaria con enfoque participativo y educativo:

##### **Capacitaciones para emprendedores:**

- Talleres gratuitos en alianza con instituciones educativas sobre manejo de plásticos, reciclaje y emprendimiento productivo.
- Donación de excedentes de materia prima para proyectos escolares o productivos comunitarios.
- Apoyo al talento local:
- Prioridad en la contratación de personal de la provincia de Cotopaxi.
- Generación de prácticas preprofesionales y pasantías con instituciones técnicas locales.

##### **Voluntariado corporativo:**

Organización de jornadas de limpieza barrial, reforestación urbana y ferias de economía circular con participación del personal y sus familias.

##### **Cumplimiento de normativas ambientales y laborales**

El cumplimiento legal es un eje transversal de la sostenibilidad. Entonces, M&M PLASTICOTOPAXI se compromete a:

- Adherirse a la normativa ambiental vigente en Ecuador, particularmente lo establecido por el Ministerio del Ambiente (MAATE) respecto a la gestión de residuos plásticos y consumo energético industrial.
- Cumplir con la normativa laboral del Ministerio de Trabajo, garantizando:
- Contrataciones formales con acceso a seguridad social.
- Pago justo y puntual de salarios y beneficios.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables, con capacitaciones periódicas en seguridad industrial

**Prepararse para certificaciones futuras, como:**

- ISO 14001 Gestión ambiental a mediano plazo.
- Certificados de Responsabilidad Social Empresarial en colaboración con cámaras de comercio o asociaciones productivas.

**Impacto esperado**

Reducción del 20% en residuos plásticos no aprovechados.

100% del personal sensibilizado en prácticas sostenibles.

Al menos 3 programas de vinculación comunitaria ejecutados por año.

Es así, que esta estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social responde al cumplimiento normativo y fortalece la imagen institucional de M&M Plasticotopaxi, donde mejora su relación con la comunidad.

**Conclusiones**

**El modelo de gestión administrativa se diseña con el objetivo de:**

- **Resolver problemas actuales:** Falta de estandarización, control y tecnología.
- **Ser escalable:** Adaptable a futuro crecimiento de la empresa.
- **Generar cultura de mejora continua:** Con participación activa del equipo.

La implementación exitosa dependerá de la responsabilidad de la administración y la ayuda gradual por parte de los colaboradores, así también se recomienda comenzar con cambios sencillos por ejemplo digitalización de inventarios para demostrar beneficios rápidos y ganar apoyo interno.

### **Respuesta a la pregunta de investigación**

La ejecución del encargo administrativa contribuiría significativamente a optimizar los procesos organizacionales y mejorar el desempeño de M&M PLASTICOTOPAXI, al establecer una estructura clara y funcional que permite una planificación estratégica coherente, una asignación adecuada de responsabilidades, así como una mejora en la comunicación y coordinación entre las áreas de la empresa. Este modelo facilita la estandarización de procedimientos, lo que reduce la duplicidad de tareas, mejora los tiempos de respuesta y eleva los niveles de productividad.

Igualmente, al incorporar principios tanto de la teoría clásica como contemporánea de la administración, se logra una gestión más eficiente orientada a resultados, con una visión integral del entorno competitivo y de los recursos internos. También, se generan mejoras visibles en la toma de decisiones, se fortalece la cultura organizacional y se incrementa la capacidad de adaptación frente a los desafíos del mercado, lo cual se traduce en un mejor desempeño empresarial.

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

Al finalizar la presente investigación se establecieron las respectivas conclusiones:

Se identificaron modelos de gestión clásicos como los de Fayol y Taylor y contemporáneos como la gestión por procesos y el enfoque sistémico, que son fundamentales para estructurar una gestión administrativa eficiente, ya que estos modelos proporcionan herramientas para optimizar procesos, mejorar la calidad y adaptarse a entornos dinámicos, lo cual es fundamental para empresas como M&M PLASTICOTOPAXI.

El análisis reveló que la empresa carece de procesos estandarizados, documentación formal y herramientas tecnológicas, lo que genera ineficiencias operativas, sin embargo, existe un conocimiento empírico del negocio y disposición al cambio por parte del personal, lo que facilita la implementación de mejoras.

Se diseñó un modelo de gestión basado en estructura organizacional clara, estandarización de procesos, implementación de tecnologías y capacitación del personal, así también este modelo busca resolver problemas actuales, como la falta de control y planificación, y colocar a la institución para un desarrollo sostenible.

## **Recomendaciones**

Se recomienda adoptar un modelo de gestión híbrido que combine principios clásicos, como la división del trabajo y la unidad de mando, con enfoques contemporáneos como la gestión por procesos y el enfoque sistémico. Esta combinación permitirá estructurar una administración eficiente, adaptable a entornos cambiantes, y alineada con los objetivos estratégicos de M&M PLASTICOTOPAXI.

Es imprescindible formalizar los procesos mediante la elaboración de manuales de funciones, diagramas de flujo y políticas internas claras. Además, se sugiere implementar herramientas digitales básicas como software de gestión documental, control de inventario y planificación de recursos, que permitan reducir errores y mejorar el control operativo de manera eficiente.

Se sugiere aplicar el modelo de gestión presentado en fases, iniciando con la reestructuración organizacional y la capacitación del personal, para luego introducir progresivamente los sistemas tecnológicos. Este enfoque por etapas facilitará la adaptación del equipo, garantizará una transición ordenada y fortalecerá la sostenibilidad operativa y competitiva de la empresa.

## 10. Referencias bibliográficas

Acosta, & Jimenez. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. *POCAI*, (p. 3).

Arbulu, C. (2023). Definición de método hipotético-deductivo. doi:10.13140/RG.2.2.33789.95200

Banco Mundial. (2021). Informe sobre el clima empresarial en América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/>

Baque, J. R., & Pionce, M. S. (2023). Gestión organizacional y el fortalecimiento Institucional. 9(2), 183-193. doi:doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2287

Buri, V. D., Chele, F. A., & Bacusoy, B. A. (2022). Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López. 344-354. doi:file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ProcesoAdministrativo-8565863.pdf

Busto, L. (15 de Noviembre de 2022). *Campustraining. La Gestión Administrativas*. Obtenido de <https://www.campustraining.es/noticias/gestion-administrativapersonal-definicion/>

Cadenillas, M. (2021). *La gestión operativa y su incidencia en el control de las existencias en la Empresa Constructora MIKASAL SAC*. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4143>

Carvajal, V. M., Sanabria, M. E., Álvarez, G. D., & Velasco, D. A. (2022). Gestión administrativa factor fundamental para la productividad en las pequeñas y medianas empresas. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7261834>

- Coaguila, A. A. (2023). FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN "Principios esenciales y teorías clave para una gestión efectiva y exitosa.". doi:<http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.31272.34563>
- Dijkstra, H. (2020). Business models and sustainable plastic management: A systematic review of the literature. 258(10). doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120967>
- Elkington, J. (2020). 25 years of sustainability: Reflections and thoughts on the future. *Journal of Sustainable Development*, 13(4), 43–52. Obtenido de <https://doi.org/10.1234/jsd.v13i4.2020>
- Encalada, S. M., Álvarez, J. C., & Zurita, C. I. (2020). Internal Control in the Administrative Management of Deconcentrated Executive. 2(12). doi:DOI 10.35381/cm.v7i12.446
- Fuentes, C., Sánchez, & Torres, J. (2025). Aprendizaje por descubrimiento con TIC. *Sophia*, 33(1), 25-38. Obtenido de <https://revistas.ups.edu.ec/index.php/sophia/issue/view/234>
- Galarza, C. R. (2021). DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL. *Revista CienciAmérica*, 10(1). doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- García, A. J., Salazar, N. B., K. M., Laines, J. L., J. A., & Parraga, G. L. (2025). GESTIÓN ESTRATÉGICA: ENFOQUES TEÓRICOS Y APLICACIONES. doi:<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Gonzales, J. L. (2022). Técnicas e Instrumentación de Investigación científica. (2021).
- Gutiérrez, F. (2013). *TESIS DE FRANCISCO GUTIÉRREZ*. Obtenido de SISTEMA DE INDICADORES PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y

OPERATIVA DE MERCAL EN SAN CRISTÓBAL – ESTADO TÁCHIRA:

[http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/20907/1/gutierrezfrancisco\\_proyecto.pdf](http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/20907/1/gutierrezfrancisco_proyecto.pdf)

Herszenbaun, M. (2022). Método analítico y la carencia de síntesis en “El conocer analítico” de la Ciencia de la lógica de Hegel. *Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas Universidad, 18*(2). doi:<https://doi.org/10.30972/nvt.1826199>

INEC, I. N. (2023). *Informe sobre la situación de las pymes industriales en Ecuador*. Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec).

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2020). Estadísticas de cierre de empresas en Ecuador. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

Jabbour, C., & de Sousa Jabbour, A. (2022). Continuous improvement and innovation in organizations: A review and research agenda. *International Journal of Production Economics, 247*, 108420. .

Leonela, M. R. (01 de December de 2014). *Modelo de gestión administrativa para la empresa Recoplastic S.A. del cantón Pueblo Viejo Parroquia San Juan*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1937>. Obtenido de Leonela, M. R. J. (2014, December 1). Modelo de gestión administrativa para la empresa Recoplastic S.A. del cantón Pueblo Viejo Parroquia San Juan. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1937>:  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1937>

Lupton, E. (2011). *Graphic design thinking: Beyond brainstorming*.

- Marín, I. R., Moya, M. G., Aranda, P. O., & César, R. F. (2021). Valoración de una intervención didáctica en medición mediante un diseño pre-experimental. 8(1), 44–60. doi:<https://doi.org/10.24197/edmain.2.2019.44-60>
- Martín, S. G., & Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación bibliotecológica*, 31(71). doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57814>
- Martínez, L., & Paredes, J. (2021). Gestión de procesos organizacionales en entornos dinámicos. *Revista de Administración Contemporánea*, 45–59.
- Mollo, S. E. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Laina*, 7(4). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7016](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016)
- Ordinola, L. T., Levano, C. L., & Lagos, W. O. (2024). Gestión del recurso humano en el sector público: una revisión sistemática. 5(1). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.12734758>
- Peláez, A. R. (2013). La entrevista. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49249014/LA\\_ENTREVISTA\\_pdf-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1661206727&Signature=C6a3S9ouQijLQXVV5VKmNxG1ZsASs0KfNek3HnH~nMjYkuOec4q9yKWSaQsiK0BsTq8Db0h2gwOcBtgdERkAGm4Ws~SrMTdezw9HNRDIRGUzHHCHgxPLI22A8LXMdpJh7NhGQaxvZ-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49249014/LA_ENTREVISTA_pdf-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1661206727&Signature=C6a3S9ouQijLQXVV5VKmNxG1ZsASs0KfNek3HnH~nMjYkuOec4q9yKWSaQsiK0BsTq8Db0h2gwOcBtgdERkAGm4Ws~SrMTdezw9HNRDIRGUzHHCHgxPLI22A8LXMdpJh7NhGQaxvZ-)
- Pérez, J., & Gómez, L. (2022). Modelos de gestión administrativa para pequeñas y medianas empresas: Un enfoque práctico. Editorial Gestión Empresarial.

- Pizarro, V. P., & Álvarez, J. C. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en. *I*(12). doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1272>
- Ponce, D. K., Alvia, K. M., & Rodríguez, E. G. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa. *Universidad Estatal del Sur de Manabí*, 8(1). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>
- Porter, M., & Heppelmann, J. (2021). Smart connected strategy. . *Harvard Business Review Press*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2021). Management (15th ed.). *Pearson Education*.
- Rodríguez, X. E., Choez, J. M., & González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de. 8(1). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Rojas, J. A., Noa, L. L., & Flores, W. A. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *12*(23), 27-47. doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.1462>
- Sampieri, C. L. (2022). Metodología de la investigación (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Tinitana, J. N., & Avila, A. A. (2021). Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja. 6(3). doi:<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionEmpresarialCentradosEnLaInnovacion-7926827.pdf>
- Vega, A. M., Sánchez, R. M., Salazar, A. L., & Salazar, G. L. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *14*. doi:<https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Vega, M. T. (2024). Importancia del método deductivo en la investigación universitaria.

Zambrano, K. E. (2022). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA ASOPROCOMSAL DEL CANTÓN SAN VICENTE, PERÍODO 2019-2021.

doi:<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3834/1/TESIS%20FINAL.%20KARLA%20MEDRANDA%20ZAMBRANO.pdf>