



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN

Título:

“Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí”

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración Pública

Autora

María Alejandra Cedeño Reyes.

Tutor

Ing. Antonio Eduardo Osejos Vasquez, Mg

JIPIJAPA - ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación: “Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí” presentado por María Alejandra Cedeño Reyes, para optar por el título de Magister en Administración Pública.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Jipijapa, 19 de abril de 2022

Ing. Antonio Eduardo Osejo Vásquez, Mg

CC. 1307201663



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Econ. Ruth Yadira Sumba Bustamante, PhD
C.C. 1307072056
Presidente del Tribunal

Ing. Jenny Elizabeth Parrales Reyes, PhD
C.C. 1305105676
Secretaria del Tribunal

Ing. Sandra Patricia Tóala Bozada, PhD
C.C. 1307202893
Vocal del Tribunal

Jipijapa, 19 de abril de 2022

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término.

Gracias a cada uno por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

Quiero expresar mi agradecimiento especial a la Universidad Estatal de Sur de Manabí y a cuyos docentes que plasmaron sus ideas y conocimientos en cada uno de nosotros.

Y, por supuesto, el agradecimiento más profundo y sentido va para mi familia. Sin su apoyo, colaboración e inspiración habría sido imposible llevar a cabo esta dura etapa de mi vida. A mis padres Sr. Gonzalo Cedeño Ávila, por su ejemplo de lucha y honestidad, paciencia, inteligencia y generosidad, Sra. Mercedes Mariana Reyes quien desde el cielo ilumina cada uno de mis pasos y está conmigo en cada pensamiento, ilusión y es parte de mi razón de ser y a mis hijos por su comprensión y solidaridad con este proyecto y que son mi ejemplo de valentía, capacidad y superación gracias por el tiempo que me han concedido, un tiempo robado a la historia familiar. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.

A todos, muchas gracias


María Alejandra Cedeño Reyes
CC. 1311915837

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada:

Principalmente a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y de no temer a las adversidades porque sé que él está conmigo.

A mis hijos quienes con su amor y paciencia me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A cada compañero, que en su actualidad dedica su día a día a contribuir de manera positiva a nuestro país.

Gracias por formar parte este proceso.



María Alejandra Cedeño Reyes

CC. 1311915837

RESPONSABILIDAD DE AUTORIA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Jipijapa, 19 de abril de 2022

Firma,



María Alejandra Cedeño Reyes

CC. 1311915837

RENUNCIA DE DERECHO

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Jipijapa, 19 de abril de 2022

Firma,


María Alejandra Cedeño Reyes

CC. 1311915837



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Jipijapa, 19 de abril de 2022

Econ. Ruth Yadira Sumba Bustamante, PhD
C.C. 1307072056

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ**INSTITUTO DE POSGRADO****MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Título: Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí

María Alejandra Cedeño Reyes

Ing. Antonio Eduardo Osejos Vásquez, Mg

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló como una necesidad institucional de gestionar, administrar y optimizar eficientemente recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ante ello, se planteó como objetivo de la investigación establecer la gestión administrativa para optimizar los recursos área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí; Para el análisis más profundo de la problemática planteada y alcance de los objetivos se realizó un estudio teórico en que se consideraron teorías y aportación de investigaciones que antecedieron la presente. Se utilizó una metodología de tipo cualitativa que permitió orientar el trabajo hacia la obtención de resultados claros y concisos; a través de un enfoque deductivo, analítico y sistemático, además del uso de instrumentos investigativos para la obtención de datos como encuestas y entrevistas; se consideró una población de 13 empleados que son parte del área, por lo que se consideró como muestra el total de dicha población. Entre los principales resultados se estableció que el parque automotriz evidencia deficiente gestión administrativa, motivo por el cual fue necesario desarrollar una propuesta que permita implementar una eficiente administración para la optimización de los recursos económicos y materiales. Se concluyó que el modelo de gestión administrativo propuesto debe ser implementado de forma progresiva y constante para poder evaluar su eficiencia de los procesos que se desarrollan en el área automotriz de la universidad.

Palabras claves: Gestión Administrativa; Calidad de Servicio; Optimización de recursos; Estrategias.

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ**INSTITUTO DE POSGRADO****MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Title: Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí María Alejandra Cedeño Reyes

María Alejandra Cedeño Reyes

Ing. Antonio Eduardo Osejos Vásquez, Mg

ABSTRACT

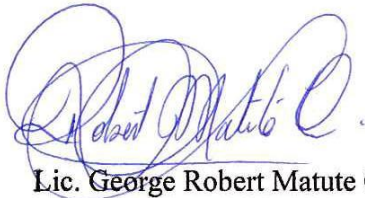
This research was developed as an institutional need to efficiently manage, administer and optimize resources in the motors area of Estatal del Sur de Manabí University. Given this, the objective of the research was to establish the administrative management to optimize the resources of the motors area of the Estatal del Sur de Manabí University; For a deeper analysis of the problem raised and the scope of the objectives, a theoretical study was carried out in which theories and contributions from research that preceded this one was considered. A qualitative methodology was used that allowed guiding the work towards obtaining clear and concise results; through a deductive, analytical and systematic approach, in addition to the use of investigative instruments to obtain data such as surveys and interviews; a population of 13 employees who are part of the area was considered, so the total of said population was considered as a sample. Among the main results, it was established that the automotive fleet shows poor administrative management, which is why it was necessary to develop a proposal that allows the implementation of an efficient administration for the optimization of economic and material resources. It was concluded that the proposed administrative management model must be implemented progressively and constantly in order to evaluate its efficiency of the processes that are developed in the motors area of the university.

Keywords: Administrative Management; Quality of service; Resource Optimization; Strategies.

CERTIFICACIÓN DE INGLÉS

George Robert Matute Castro con cédula de identidad número 1311432619 Licenciado/a en: Ciencias de la Educación Especialidad Inglés; Master en Enseñanza del Idioma Inglés, con número de registro de la SENESCYT: 1025-11-737046.; CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí** de María Alejandra Cedeño Reyes, aspirante a magister en Administración Pública.

Jipijapa, 19 de abril de 2022



Lic. George Robert Matute Castro, Mg

CC: 1311432619

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
RESPONSABILIDAD DE AUTORIA	V
RENUNCIA DE DERECHO	VI
AVAL DEL VEEDOR	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
CERTIFICACIÓN DE INGLÉS.....	X
1. Introducción.....	1
1.1 Objetivos.....	3
1.1.1. Objetivo general:.....	3
1.1.2. Objetivos específicos:	3
1.2. Objeto de estudio y Campo de acción	3
1.2.1 El objeto de estudio.....	3
1.2.2. El campo de acción	4
1.3. Pregunta de investigación	4

1.4. Alcance de la Investigación	4
1.5. Hipótesis de la Investigación	5
2. Marco Referencial.....	5
2.1 La gestión administrativa.....	5
2.1.1 Metodología de la gestión administrativa	8
2.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa.....	10
2.1.3. Gestión administrativa aplicada a la optimización de los recursos ...	11
2.1.4. Requerimiento de procesos para optimizar el parque automotor	13
2.1.5. Elaboración de Manual de procesos y procedimientos para la optimización de recursos	14
2.1.6 Tipos de optimización de procesos administrativos	15
2.1.7. Metodología BPM.....	16
2.1.8. Pasos para realizar la optimización de los procesos administrativos .	16
2.1.9. Estrategias de mantención	18
2.2 Plan de acción para optimizar recursos del parque automotor.....	20
2.2.1. Funciones y responsabilidades del Personal del Área Automotriz....	20
2.3. Metas propuestas para la gestión administrativa y optimización de los recursos	22
2.4. Descripción del proceso de mantenimiento preventivo.....	22
2.4.1. Plan de mantenimiento preventivo de vehículos livianos	23

2.4.2. Fases del mantenimiento preventivo para vehículos livianos	23
2.4.3. Mantenimiento preventivo por años	25
2.4.4. Beneficios del mantenimiento preventivo en los vehículos de la UNESUM	26
3. Materiales y Métodos.....	27
3.1 Metodología de la investigación	27
3.1.1. Enfoque de la investigación.....	27
3.1.2. Métodos generales de la Investigación.....	28
3.1.3. Técnicas de la Investigación.....	29
3.1.4. Ámbito de la investigación	30
3.1.5. Instrumentos de recolección de datos	30
3.1.6. Procedimientos.....	31
Resultados	36
Propuesta.....	38
Discusión de resultados.....	47
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
BIBLIOGRAFIA.....	52

ÍNDICE DE CUADROS**PAG.****Cuadro N° 1**

Guía para la elaboración del manual de procesos de optimización de recursos.....13

Cuadro N°2

Cronograma de aplicación del plan de acción a los trabajadores del Área Automotriz de la UNESUM.....33

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla y Gráfico N°1 ¿Es usted responsable de alguna unidad vehicular del parque automotriz?Anexo

Tabla y Gráfico N°2 ¿Conoce usted los tipos de mantenimiento que debe tener un automotor?Anexo

Tabla y Gráfico N°3 ¿Considera UD. que el mantenimiento preventivo de los vehículos generaría un ahorro económico a la ciudad?.....Anexo

Tabla y Gráfico N°4 ¿Considera UD. que tiene la preparación adecuada para dar mantenimiento mecánico, electromecánico y otros tipos de mantenimiento a los vehículos a su cargo? Anexo

Tabla y Gráfico N°5 ¿Considera UD. que se debe implementar un plan de acción para optimizar los recursos en el área automotriz? Anexo

Tabla y Gráfico N°6 ¿Cómo califica UD. el estado actual del parque automotriz de la UNESUM? Anexo

Tabla y Gráfico N°7 ¿Cómo considera UD. que el presupuesto que la universidad asigna al parque automotriz para el cumplimiento de sus funciones? Anexo

1. Introducción

En este mundo globalizado donde se ven inmersa las instituciones, sin duda necesitan de una buena gestión administrativa para optimizar los recursos y para mejorar los procesos y procedimientos que permitan tomar decisiones acertadas, orientadas a cumplir con el curso de acción para lograr los objetivos. Es por esto que la presente investigación se basa principalmente en el avance de nuevas estrategias aplicables a llevar un mejor aprovechamiento de los recursos.

La gestión administrativa, en su forma más resumida, son una serie de técnicas para controlar y dirigir una empresa en donde se incluyen estrategias para el establecimiento de objetivos, liderazgo, dirección, administración y actividades operativas, a diferencia de los planes estratégicos, la gestión administrativa eficaz planifica, supervisa y prueba continuamente las actividades de una organización, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa.

El departamento de servicios automotrices de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, ejecuta diferentes procesos tales como; gastos por mantenimientos preventivos y correctivos, matriculas, seguros, gastos por combustibles, contratación de proveedores, manejo de pedido de insumos, entre otras actividades, que conlleva al manejo de recursos humanos, económicos y materiales, sin embargo, el área no cuenta con una adecuada gestión administrativa que optimice los recursos de los automotores que dispone la institución, por lo tanto, se necesita de planes de acción administrativa y objetivos definidos, para lograr mayor efectividad, productividad y rentabilidad.

El trabajo de investigación se centra en el análisis de la eficiente gestión administrativa en el área del parque automotor de la UNESUM y para ello es necesario considerar que dicha gestión requiere en el desarrollo de sus actividades, evidenciar la utilización de metodologías o estándares que permitan estructurar los procesos de manera eficiente en cumplimiento de sus objetivos. La mejora continua se convierte en una retroalimentación periódica de las actividades que se realizan (Henrique, 2018); los procesos son utilizados como herramientas y técnicas efectivas a fin de mejorar la comprensión de requisitos de los clientes; su aplicación ayuda a disminuir los problemas de eficiencia en las organizaciones (Stankalla, 2018).

La calidad en la gestión administrativa involucra mejora continua en todos los ámbitos de su aplicación, en el ámbito empresarial proporciona ventaja competitiva, y cada organización se encarga de diferenciar la estandarización en sus procesos, es por ello se establecen normas de calidad para brindar a sus clientes productos y/o servicios con altos estándares de calidad. La aplicación de los principios de calidad para la optimización de procesos, requiere de una serie de técnicas diseñadas para medir de forma cualitativa la producción, cuyo propósito es permitir disminuir los costos, optimizar los tiempos y reducir el margen de error (Medina, 2017).

Por tanto se establece que los modelos de gestión constituyen una herramienta administrativa que permite alcanzar una buena productividad, para lo que es necesario llevar a cabo una gestión adecuada de los recursos disponibles, con el fin de lograr alcanzar los resultados con el mínimo de ellos (Terán, 2017). Los modelos de gestión que facilitan la productividad son aquellos que inciden en esta relación, resultados frente a recursos, eliminando de la ecuación los fallos en los procesos y los recursos innecesarios. Es por esto que este estudio de investigación se desarrolla en el área del Parque Automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí donde se ejecutan diversas actividades como supervisión de la flota vehicular, informes sobre el consumo de combustible, informes sobre mantenimientos preventivos y correctivos, gestión para la contratación de otros servicios que requieren los vehículos, requerimientos de informes y solicitudes, seguimiento sobre el comportamiento del conductor.

En base a esto y luego de un exhaustivo análisis se pudo determinar que el problema principal radica en la deficiencia de actividades de los procesos y requerimientos de una parte del personal ocasionando retraso en el cumplimiento de las tareas encomendadas, afectando la ejecución de los planes de mantenimientos vehicular, planes de movilidad y todos los procesos que se ejecutan y que son necesarias en el parque automotriz provocando problemas e inconvenientes en la gestión administrativa, dentro de esta problemática se encuentra el personal del parque automotriz que juega un papel vital porque son responsables de uno de los centros de costos más importantes de la institución, pero la falta de conocimiento, experiencia y disponibilidad de recursos hacen que no se cumplan a tiempo ciertas responsabilidades.

Antes esta situación, se busca determinar la gestión administrativa para el Parque Automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, dado que la Institución emplea fuerzas de trabajo humano y móviles, optimizar la gestión de los vehículos es una actividad importante, y a menudo pasada por alto, que puede tener un impacto significativo en los resultados del servicio que brinda la universidad, por lo tanto se plantea la siguiente interrogante ¿De qué manera la gestión administrativa permite optimizar los recursos humanos y económicos en el Parque automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí?.

1.1 Objetivos

1.1.1. Objetivo general:

Establecer la gestión administrativa para optimizar los recursos del área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

1.1.2. Objetivos específicos:

- Identificar los procesos de la gestión administrativa del área automotriz de la UNESUM
- Analizar el grado de optimización de recursos del parque automotriz de la UNESUM
- Formular un plan de acción que permita mejorar la calidad de gestión administrativa y la optimización de recursos en el parque automotriz de la UNESUM.

1.2. Objeto de estudio y Campo de acción

Con el propósito de darle cumplimiento a los objetivos propuesto, se iniciará el trabajo con una revisión bibliográfica de textos, artículos, informes y demás documentos que pudieren proporcionar la información necesaria para realizar el proceso de investigación considerando datos relevantes presentados por la misma institución en periodos anteriores.

1.2.1 El objeto de estudio

Es el departamento del parque automotor de la UNESUM.

1.2.2. El campo de acción

Se ubica en la gestión pública como referente de estudio.

1.3. Pregunta de investigación

Pregunta central

¿Cómo establecer la gestión administrativa para optimizar recursos en el área automotriz de la UNESUM?

Preguntas complementarias

- ¿Cómo identificar los procesos teóricamente más eficientes a la gestión administrativa para la optimización de recursos dentro del área automotriz de la UNESUM?
- ¿Cómo analizar los parámetros de optimización de recursos que cumplen los trabajadores del área automotriz en los vehículos asignados?
- ¿Qué acciones permitirán mejorar la gestión administrativa y optimizar los recursos disponibles del área automotriz a la UNESUM?

1.4. Alcance de la Investigación

El área automotriz de la UNESUM es de carácter de servicio a la comunidad universitaria y principalmente a los departamentos técnicos, académicos y de vinculación, dedicados a la trasportación del personal administrativo por lo cual el número de empleados asignados en esta área es relativamente pequeño (11 choferes, 1 supervisor de área, 1 jefe departamental). Las funciones que cumple el personal de esta área están dirigida a la conducción de vehículos, mantenimiento básico y prestación de servicio a ciertos sectores universitarios como parte de la vinculación con la comunidad.

La gestión administrativa dentro del área automotriz ha presentado en los últimos 3 años planes de proyección en los que se incluyen plan de acción, análisis de presupuestos, análisis o proyecciones de compras de vehículos, proyección de gastos de mantenimiento, entre otros aspectos que serán considerados como alcance de la investigación, ya que esta direcciona su estudio a la optimización de recursos para

brindar un servicio eficiente y de calidad para la universidad bajo un sistema de gestión administrativa adecuado.

El último informe presentado a la dirección de planificación y sometido a monitoreo para su análisis, verificación y evaluación en cuanto a satisfacción de cumplimiento de la gestión administrativa tiene fecha segundo semestre 2020 con una proyección presupuestaria de aproximadamente cuarenta mil dólares americanos, y cuya evaluación en el cumplimiento de objetivos administrativos e institucionales alcanzó 92,98% de desempeño, obteniendo una calificación de excelente. Ante lo expuesto, se considera que la investigación tendrá un alcance en el ámbito de la optimización del presupuesto asignado al área automotriz a fin de desarrollar una cultura de ahorro y eficiencia en el gasto corriente del área en mención.

1.5. Hipótesis de la Investigación

El desarrollo de acciones desde una eficiente gestión administrativa permitirá optimizar los recursos tanto en lo económico como el talento humano que labora en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

2. Marco Referencial

2.1 La gestión administrativa

En el libro de gestión y administración, citado por (Navarro E. V., 2017) donde manifiesta que esta, es una herramienta administrativa encargada de ejecutar aquellas diligencias dirigidas a la obtención de beneficios directamente para las organizaciones. En el texto se manifiesta que el personal es considerado como un recurso activo que conlleva al logro de los objetivos de la empresa; por lo que la gestión se la establece como el conjunto de actividades que motivan al personal a lograr el objetivo que necesita la empresa para su éxito.

Por lo manifestado, la gestión administrativa conlleva un sinnúmero de acciones que permiten a una empresa o en este caso una institución de educación superior establecer acciones en función al servicio que brindada a la sociedad,

considerando tanto el recurso material, económico y valor al talento humano capacitado para cumplir dichas funciones.

La gestión administrativa hace referencia a características claves para su desarrollo, entre ellas se puede considerar la reducción, que simplifica la realidad y elimina determinados factores; la acentuación, que expresa determinados rasgos o funciones; la transparencia, que facilita el análisis de determinadas realidades; la productividad, que establece sus límites para facilitar una nueva investigación con las mejoras correspondientes; la abstracción, que implica una visión científica identificando sus principales elementos; la provisionalidad, que mejora el modelo y la investigación; finalmente la aplicabilidad, que procura ser aplicable a una realidad actual y concreta (Hurtado, 2017).

Se puede decir que esta es una herramienta eficaz para el desarrollo de las actividades de una empresa, o institución. Es de considerar que la gestión empresarial se realiza en base al tamaño de la empresa, es decir, si se trata de una empresa grande el esfuerzo para administrarla es mayor (Peralta, 2016). Esta gestión administrativa se compone por una serie de pasos que deben aplicarse de forma sistemática, y tiene la finalidad de mejorar cada una de las actividades que se realizan en un área determinada.

La gestión administrativa es un proceso de control de las actividades y asuntos relevantes de una organización, que posibilita alcanzar los objetivos previos y los resultados deseados, mediante la participación e implementación de quienes conforman de la organización para satisfacer la calidad de servicio que se brinda en el medio (Orozco V. F., 2017).

Adicionalmente, la gestión administrativa empresarial permite a las instituciones que hacen uso de ésta mejorar su desempeño y por consiguiente, ampliar las oportunidades de cumplimiento de los objetivos establecidos, los cuales son el principal motor de la empresa, ya que estos hacen posible su crecimiento como tal. Para que la gestión empresarial sea más efectiva se necesita el apoyo de todos los colaboradores de la empresa, es decir, es importante el trabajo en equipo (Universidad Latina de Costa Rica, 2020).

La administración es un conjunto de actividades dirigidas a los recursos de una organización con el fin de alcanzar las metas organizacionales de una manera eficiente y eficaz. De igual forma consideran que un administrador o gerente es alguien quien cuya principal responsabilidad es llevar a cabo el proceso administrativo dentro de una organización (Ferrando, 2017).

Con base en el libro de (Longenecker, 2020) en el que se manifiesta que la gestión administrativa es actualmente un deporte mental, y los que tienen el marco mental correcto tienen mayor posibilidad de ganar. Por tal razón cada líder debe luchar por incorporar una actitud de “sí se puede” en la cultura organizacional.

Se puede decir entonces que un líder es quien empuja a una empresa a alcanzar el éxito; esta es la persona encargada de dirigir a todos los miembros de la empresa hacia un mismo fin, y promueve su participación voluntaria y positiva para el cumplimiento de éste, es decir, si no existe una persona con espíritu de líder que motive a los trabajadores, no es posible generar buenos resultados en las distintas áreas de la empresa.

De tal forma, la gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, desarrollada bajo la determinación de los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad. Por ello, se puede decir que esta gestión permite realizar planes, a lo que llamamos plan de mejoramiento, por lo cual, citado en (Longenecker, 2020), considera se debe tener presente lo siguiente:

Planeación.- Consiste en predeterminar el curso de acción a seguir.

Organización.- Agrupa y ordena las actividades necesarias para lograr los objetivos

Integración.- Consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos considerados como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo universitario.

Dirección.- Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos la dirección contiene: ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones. El factor más importante en la dirección es el liderazgo.

Liderazgo.- El liderazgo se define como una forma de ejercer influencia sobre un grupo determinado en busca de un logro, en este caso de un objetivo común. De tal forma que se lo puede establecer como una capacidad de dirección he influenciar a los demás hacia un mismo fin.

De tal forma, se puede expresar que el modelo de gestión administrativa optimiza los procesos logrando un trabajo eficaz y de fácil realización, por lo que se deben establecer procesos de seguimiento y control importantes en la estructura organizacional, para facilitar la toma de decisiones a partir de la situación existente de la empresa. En el trabajo de (Duarte, 2020) considera que un modelo de gestión, están la siguiente estructura:

- Análisis de la estructura funcional.- descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.
- Análisis de las relaciones con terceros.- identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.
- Identificación de los procesos de la institución.- establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan.

De igual forma el autor considera que esta estructura debe tener las siguientes características: Homogenización Funcional y definición del Manual de Organizaciones y Funciones; Identificación de las necesidades de información; Definición del Manual de Procedimientos.

2.1.1 Metodología de la gestión administrativa

“La gestión por procesos se caracteriza por descentralizar gran parte de la gestión de la calidad a los propietarios o responsables de los procesos, quienes

tienen responsabilidad directa de su ejecución” (López-Picaro-Ferrer, 2017). Mediante la gestión por procesos aplicado al sistema de gestión de la Sección de Mecánica, faculta al procedimiento que se efectúa para la conservación de los equipos asignar responsabilidades y atribuciones a los servidores público de la entidad, esta modalidad permite un ágil y un desempeño óptimo de las actividades que se realicen sobre las unidades; que a la vez permita obtener resultados que respondan de manera acorde a los requerimientos de la institución.

2.1.1.1. Proceso de gestión administrativa. La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna (Pauta, 2019)

2.1.1.2. Mejora continua de la calidad de los procesos. La mejora continua según Ramírez (2018):

Es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para brindar una mayor eficacia y eficiencia, no sólo como visión general sino en cada uno de los pasos, se usa en todas las organizaciones que quieren conseguir la excelencia.

Por medio de esta estrategia se puede llegar a obtener un rendimiento óptimo principalmente en la gestión del manejo preventivo y correctivo de vehículos, ya que estas actividades se encuentran implementadas actualmente en la Sección de Mecánica, por lo cual por medio del diseño de procesos y procedimientos se busca optimizar el sistema de gestión vigente que conlleven un mejor nivel en la productividad y uso de los recursos.

Liderar el mejoramiento continuo de los procesos se deben ejecutar las siguientes condiciones:

- Promover el mejoramiento continuo de la mantención direccionado al incremento de disponibilidad y confiabilidad en forma competitiva.
- Optimizar el costo global del ciclo de vida.
- Introducir y promover benchmarking interno y externo con el fin de

identificar acciones de mejoramiento.

- Proponer acciones para lograr el liderazgo en la gestión del mantenimiento (López Rivera, 2017).

2.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa

La importancia en la gestión administrativa radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que tenga él de estos factores (Quintero, 2018).

La importancia de una buena administración radica en evaluar el trabajo de forma periódica, dando a conocer a la organización como es el desarrollo de los trabajadores, su comunicación, su rendimiento, entorno laboral, etc. permitiendo desarrollar e implementar estrategias inherentes a objetivos y metas que se desean a futuro para la empresa, así como también lograr la integración de todos los individuos inmiscuidos en la entidad (Hurtado, 2017).

De acuerdo a la investigación de López Rivera (2017):

La gestión hoy en día se desarrolla como una ciencia en una situación que no podría imaginar en sus comienzos, cuyo objetivo no es en sí una organización o un fenómeno específico si no tratar el problema que causa las falencias en los procesos de aquellas actividades colectivas, buscar la racionalización y buena administración de los recursos. Por lo cual la ciencia de la gestión se desarrolla en aquellos colectivos que creen que el cambio conlleva un cambio de pensamientos y renovación de conocimientos que mejoren su forma de actuar en el eje social y organizativo.

“La gestión es un proceso desarrollado por una persona o grupo coordinado con alta capacidad y cualidad de líder que permitan ejercer actividades que serán dirigidas por ellos, pero ejecutadas por otros individuos en función de lograr una calidad en los procesos por lo que difiere de una simple administración” (Veintimilla, 2015). Este tipo de procesos permite al directivo o responsable de una determinada área o departamento plantear objetivos o metas para ser cumplidas y evaluadas periódicamente analizar

eficientemente los niveles de efectividad de dichos procesos.

Anzola (2016), menciona que “la gestión es aquella asociación de actividades que sirven para manejar un grupo de personas en función de un resultado de calidad, y objetivos en común mediante una planeación, un sistema organizado, una correcta dirección y el control debido en los procesos.”

Según este autor la gestión administrativa es un proceso que primero se planeará, organizará mediante una dirección y control oportuno en función de un resultado. La gestión administrativa es una herramienta importante, porque permite el diagnóstico no solo de los procesos de la empresa u organización sino de las políticas, los sistemas desarrollados y utilizados, la misma estructura organizacional, los recursos, la planificación o planes, lo que permite aumentar las capacidades y mejorar donde exista falencias con el fin de optimizar al conjunto y lograr el crecimiento deseado (Saavedra, 2019).

2.1.3. Gestión administrativa aplicada a la optimización de los recursos

Se entiende por gestión por procesos a la aplicación de sistemas de calidad y la gestión de operaciones para lograr la eficiencia y eficacia organizacional, a través de los responsables de cada tarea, impulsando acciones de mejora en base a la información clave generada en el seguimiento y control de los mismos (Ramírez L. M., 2017). Después del análisis vertido por los autores, referente a la gestión por procesos, se pueden establecer en los siguientes aspectos:

Ante la situación vigente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí referente al manejo del sistema de gestión administrativa, se determina que es indispensable optimizarlo y tecnificarlo, mediante la gestión por procesos de su sistema actual referente a la conservación de sus equipos, por medio de esta metodología de gestión se puede mejorar el desempeño dentro de esta área.

Mediante la aplicación correcta de la gestión por procesos del sistema de gestión administrativa de la UNESUM se busca aumentar la productividad de sus equipos, obteniendo eficiencia para optimizar el uso de recursos bajo el principio de

que siempre es preferible invertir menos y generar los máximos beneficios; y eficacia para lograr los objetivos propuestos en el desarrollo del plan operativo anual, que a la vez permita satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

Una de las estrategias para mejorar el funcionamiento de la gestión de manejo preventivo y correctivo del parque automotriz es planificando y aplicando una metodología que permita identificar, representar, diseñar, estandarizar, monitorear, optimizar y conseguir un mejor nivel de productividad de los procesos de mantenimiento que se vienen desarrollando.

Esta metodología faculta la elaboración de un manual de procesos y procedimientos el cual contiene información estructurada con base organizativa y operativa para el desarrollo de métodos y estrategias, permiten esclarecer las responsabilidades, actividades y tareas para el correcto desarrollo de las funciones del área automotriz. Por lo cual es necesario conocer el funcionamiento interno respecto a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los cargos responsables en la ejecución.

2.1.3.1. Descripción de los procesos de optimización de recursos.- un proceso de gestión se plantea por esquemas, diagramas y datos que indican cómo se puede producir o modificar un bien o un servicio que sea útil para satisfacer alguna necesidad. Los procesos de gestión administrativa contemplan diversas acciones que se realizan de manera secuencial para lograr una transformación de una materia prima en un producto o servicio (Gardey & Pérez Porto, 2015).

El proceso aplicado en el sistema de gestión del área automotriz de la UNESUM se estructura en base a varias actividades secuenciales previamente establecidas, las mismas que están detalladas dentro del marco del proyecto técnico, a través del diseño de esquemas, diagramas, datos que indican y predicen el funcionamiento de vehículos.

Los procesos y procedimientos elaborados para la gestión y optimización de los recursos, no pueden mantenerse invariables en un periodo de tiempo prolongado, ya que estos deben ser rediseñados y constantemente sometido a revisiones e

innovaciones, adaptándose a los requisitos cambiantes del mercado y nuevas tecnologías desarrolladas, procurando obtener una estructura ideal que permitan optimizar las actividades en aspectos de productividad y, facultando a disminuir los defectos en el sistema de gestión de la flota vehicular.

2.1.4. Requerimiento de procesos para optimizar el parque automotor

Los procesos desarrollados para el mantenimiento de vehículos deben ser controlados, evaluados y verificados, por lo cual se designa un encargado que controle el cumplimiento de estas actividades. El proceso elaborado para cada tipo de mantenimiento debe ser capaz de cumplir y satisfacer los indicadores PDCA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), ya que estos permiten evaluar el desarrollo de las actividades realizadas en la unidad y de esta manera inspeccionar la eficacia con la que se cumplen dichas tareas.

Es un formato que abarca métodos y actividades descriptivas de la sección de mecánica, al cual se acogen los funcionarios de la unidad, con la finalidad de facilitar labores referentes a la gestión de mantenimiento del equipo caminero en las instancias de evaluación, control y gestión de recursos, permitiendo al Jefe de Taller realizar un diagnóstico adecuado de las tareas realizadas.

En base al manual formulado, se conoce el funcionamiento interno de la sección la cual engloba la descripción de las tareas de mantenimiento, así como requerimientos y cargos de los responsables en ejecutar las intervenciones de manejo preventivo y correctivo del equipo caminero, obteniendo una mayor eficiencia en el personal encargado en el desarrollo de las actividades propuestas.

Cuadro #1: Guía para la elaboración del manual procesos de optimización de recursos.

Identificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logotipo de la Dependencia. ✓ Nombre de la Dependencia. ✓ Nombre o siglas de la Unidad Administrativa responsable de
----------------	--

	<p>su actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Título del Manual de Procesos. ✓ Fecha de elaboración o actualización. ✓ Número de revisión (en su caso).
Introducción	Se explica el panorama general del contenido del manual, de su utilidad, de los fines y propósitos que se pretenden cubrir a través de él.
Objetivos del manual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contiene una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procesos, especificando con claridad la finalidad que pretende el documento.
Elaboración de los Procesos o Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propósito del Procedimiento ✓ Alcance ✓ Referencias ✓ Responsabilidades ✓ Definiciones <p>Método de trabajo. Políticas y lineamientos, descripción</p>

Fuente: Guía-Manual de procedimientos administrativos (López-Picaro-Ferrer, 2017)

Elaborador por: Alejandra Cedeño

2.1.5. Elaboración de Manual de procesos y procedimientos para la optimización de recursos

Para el desarrollo del mapa de procesos general de la entidad, se realiza una clasificación genérica de los procesos en tres categorías:

Estratégicos. Este proceso estratégico es destinado a definir y controlar los objetivos y estrategias propuestos por el área automotriz de la universidad, este proceso es administrado y gestionado por el nivel directivo. (Ferrando, 2017)

Operativos. este proceso se aplica directamente al área administrativa en estudio, el cual permite llevar a cabo las acciones para desarrollar las políticas y estrategias definidas para la sección, con la finalidad de obtener un adecuado manejo de vehículos o equipo y mantenerlos en estado operativo. De estos procesos se encargan los Jefes de Sección vinculados (Ferrando, 2017).

De apoyo o soporte. Estos procesos no están enlazados directamente con el desarrollo de las estrategias preestablecidas por la sección de mecánica referente al proceso de mantenimiento de los vehículos, pero de cierta manera influyen en el rendimiento del proceso operativo (Ferrando, 2017).

Las categorías, se realizan de acuerdo a la importancia de los procesos y se los puede clasificar en primarios y secundarios. Por lo cual se realiza un análisis de las actividades principales de la sección, se identifica sus procesos y se los jerarquiza de acuerdo a los tres grupos de categorías descritas, estos se interrelacionan en secuencias ordenadas, agrupadas alrededor de los procesos prioritarios, por lo tanto, se requiere que los procesos secundarios sean elaborados de manera eficiente para desarrollar las actividades de gestión de forma eficaz.

2.1.6 Tipos de optimización de procesos administrativos

Existen varias metodologías muy conocidas a la hora de optimizar los procesos en las empresas. Entre ellas destacan la Lean, la Six Sigma (concretamente la herramienta DMAIC) o el método Kaizen (GEINFOR, 2021).

2.1.6.1. Six Sigma. Dentro del Six Sigma existe una herramienta llamada DMAIC, específicamente diseñada para la mejora continua de procesos. El nombre proviene de las acciones que la caracterizan: Define, Measure, Analyze, Improve y Control (en castellano Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar). El DMAIC está basada en recolectar datos, especialmente estadísticos, para mejorar los resultados de la empresa a la vez que minimiza los riesgos (GEINFOR, 2021). A través de este método se pueden emplear diferentes matrices para tener datos reales de pronta evaluación que permita a la administración del área automotriz optimar estos recursos.

2.1.6.2. Lean. El Lean está enfocado a crear una cultura empresarial que haga más eficiente la organización. Para ello, hay que reducir los desperdicios, el coste y los tiempos en los procesos para incrementar la velocidad de respuesta. (GEINFOR, 2021). Se establece entonces a importancia del talento humano capacitado desempeñar sus actividades de manera eficiente y a la vez, ahorra tiempo y costo en los servicios.

2.1.6.3. Kaizen. Kaizen es uno de los modelos de mejoramiento continuo más conocidos del mundo (GEINFOR, 2021). Este sistema, casi una filosofía, nació en Japón tras la Segunda Guerra Mundial cuando el país trataba de recuperarse de los estragos de la derrota. El nombre proviene de las partículas “kai” y “zen”, que unidas vienen a significar “acción del cambio y el mejoramiento continuo y gradual”.

Este método usa a los empleados de la compañía o institución como protagonistas. Son ellos los que deben observar los procesos, estandarizarlos y generar una cultura de mejora. Es un método basado en el trabajo en equipo y en la solución de problemas a través de un método científico y en este caso específico aplicado a los procesos técnicos de mantenimiento vehicular, es decir, los choferes de los vehículos asumen la responsabilidad y cuidado de los vehículos para evitar daños como accidentes o mal manejo de los mismos.

2.1.7. Metodología BPM

El BPM (Business Process Management o Gestión de Procesos de Negocio) combina la automatización con una nueva estructura de organización y administración. Mediante algunas herramientas tecnológicas, el BPM ofrece una mayor visibilidad sobre los procesos para garantizar el control. De igual forma, mejora la comprensión de los mismos. El resultado de esto es que los errores detectados pueden corregirse más fácilmente (GEINFOR, 2021).

Una de las ventajas del BMP es que no se necesitan grandes inversiones. En general, sus herramientas se integran sin problemas en el ERP de la empresa o en el CRM, así como en cualquier otro tipo de software de gestión.

2.1.8. Pasos para realizar la optimización de los procesos administrativos

La palabra que mejor resume la optimización de procesos es, sin duda, cohesión. Así, se trata en gran medida de cohesionar todas las áreas de la empresa, a los trabajadores con sus funciones respectivas, y, sobre todo, de los objetivos con respecto a las necesidades del cliente.

La optimización dentro de una empresa persigue un objetivo esencial: eliminar las barreras que impidan que, tanto las personas involucradas como los sistemas que refuerzan su trabajo, realicen bien sus tareas.

A pesar de que cada vez más organizaciones están incorporando la optimización de procesos, aún hay muchas que buscan la mejor manera de implementar el sistema. En realidad, no hay ningún método estándar, sino que existen varios diferentes, cada uno con características adaptables a cada idea que optimice los recursos mediante una gestión administrativa eficiente (Lema, 2018). Aun así, se puede apuntar una serie de pasos que son lo más parecido a un método global para implementar la optimización de procesos, ya que pueden aplicarse en la mayoría de los sectores institucionales:

2.1.8.1. Identificar. Lo primero que hay que hacer es identificar cuáles son los problemas de la institución que se debe solucionar mediante la optimización de procesos. Esto es, se trata de descubrir qué procesos son los que necesitan mejorar.

Una vez que se haya descubiertos de qué procesos se trata, es importante plantearse una serie de cuestiones para determinar cuál es la columna vertebral de cada proceso, aquello que no se puede cambiar. Por ejemplo: ¿Cuál es el objetivo final de este proceso?; ¿Cuál debe ser el resultado? ; ¿Dónde comienza el proceso y dónde termina?; ¿Qué actividades son parte del proceso?; ¿Qué departamentos y trabajadores están involucrados?; ¿Qué información viaja entre los pasos?

2.1.8.2. Implementar. La siguiente fase es la de implementación del sistema. Cuando ya se conozca el proceso en detalle y se hayan identificado las posibilidades de cambio, es el momento para poner en práctica el proceso de una manera nueva.

Este paso es, quizás, la parte más delicada de la optimización de procesos. Para que todo vaya bien, es muy importante la participación e implicación de todos los

trabajadores. Cada persona implicada tiene que saber a la perfección qué cambios se tienen que aplicar (Saavedra, 2019).

2.1.8.3. Análisis. Para que los análisis sean los más eficaces posible es importante contar con algunas herramientas tecnológicas que permite obtener datos objetivos. Gracias a estas herramientas podrás medir los resultados, analizarlos y comprobar si se han cumplido los objetivos marcados en el proceso al que hayas aplicado la optimización.

2.1.8.4 Identificación de áreas problema y sus soluciones. En cualquier caso, el análisis debe ofrecer información acerca de los problemas que provocan que los resultados no sean los esperados. Mientras se realiza el análisis es muy común que vayan apareciendo una serie de posibles soluciones. Estas tienen que ser analizadas en profundidad, ya que el paso siguiente será volver a rediseñar el proceso. Hay que tener en cuenta que volver a empezar puede generar costos añadidos y, muchas veces, resistencia por parte de los participantes en el proyecto.

2.1.8.5. Seguimiento posterior. El control regular que se haga después de que las acciones se han llevado a cabo es una de las fases más importantes a la hora de implementar la optimización de procesos dentro de un área o departamento. El objetivo de este seguimiento es comprobar si la adaptación de la empresa a la optimización ha sido un éxito. Finalmente, el punto culminante del seguimiento llegará cuando la empresa haya asumido la mejora continua como parte de su filosofía.

2.1.9. Estrategias de mantención

Es necesario aportar conceptos, herramientas y estrategias que permitan predecir y decidir en base a las acciones de mantenimiento que se realizan sobre las unidades, alternativas que minimicen y optimicen el uso de recursos (humano, material y económico) durante el ciclo de vida de equipo.

Al planificar y tecnificar el sistema de gestión de mantenimiento para vehículos, se plantea optimizar la disponibilidad y uso de los recursos, aplicando un plan de mejora y estrategias para el control de conservación de los equipos

automotrices de la universidad, permitiendo obtener un ajuste eficiente que contribuya al sistema integrado de gestión de la institución.

A continuación, se presentan los tipos de mantenimiento que se van a desarrollar, por medio de la gestión por procesos se plantea optimizar los procesos vigentes para el control rutinario, preventivo y correctivo; además se realiza la propuesta de implementación de procesos predictivos y modificativos para el control de las unidades.

2.1.9.1 Mantenimiento Rutinario. Consiste “en la ejecución diaria de limpieza, lubricación, cambios, ajustes e inspección de la unidad”. Adicional al criterio expuesto; el mantenimiento rutinario permite una conservación y preservación óptima de la unidad, asegurando un adecuado funcionamiento y reduciendo la posibilidad de fallo del equipo (Lema, 2018).

2.1.9.2. Mantenimiento Preventivo. Según el criterio vertido por Villavicencio (2012), el mantenimiento preventivo es “la actividad humana desarrollada en los recursos físicos de una empresa con el fin de programar el mantenimiento llevando controles periódicos de los diferentes sistemas y equipos de cada máquina.

2.1.9.3. Mantenimiento Correctivo. El mantenimiento correctivo de acuerdo a Payá (2013) es el último eslabón de la cadena y el tipo de mantenimiento al que no se quiere llegar. Consisten en reparar o sustituir componentes o sistemas de la máquina o vehículo que han fallado y han provocado una avería, de manera que funciona de forma defectuosa o, simplemente, ha dejado de funcionar.

2.1.9.4. Mantenimiento Predictivo. Según Payá (2013) este tipo de mantenimiento “consiste en tomar datos o medir una serie de parámetros de la máquina que nos pueden dar medida o indicio de cuál será su comportamiento futuro. Se puede así detectar la posibilidad de fallo de un elemento, previéndolo y sustituyéndolo como medida preventiva antes de que se produzca una avería imprevista”.

2.1.9.5. Mantenimiento Modificativo. Según (Carbajal, 2014), se define al

proceso modificativo o mejorativo como “actividades de rediseño que se realizan una sola vez sobre el activo con el fin de mejorar; Seguridad, mantenibilidad, eficiencia, entendiendo por mantenibilidad las características de la unidad, equipo o infraestructura que hacen que las tareas de mantenimiento sean más fáciles de realizar”.

2.2 Plan de acción para optimizar recursos del parque automotor

2.2.1. Funciones y responsabilidades del Personal del Área Automotriz

El área de servicio automotriz debe tener ciertas características que le permitan prestar un servicio adecuado a las necesidades de los clientes (UNESUM), como instalaciones adecuadas, mano de obra calificada, herramientas, equipos especiales de diagnóstico y procesos de trabajo estandarizados, en los que impere una organización correcta en los distintos procesos de trabajo, los cuales deben ser evaluados constantemente para alcanzar estándares de servicio óptimos con el claro objetivo de satisfacer las necesidades correspondiente a esta área.

Las funciones del personal del área automotriz debe tener la siguiente estructura y funciones, la cuales son también sostenidas por Orozco (2017) y otros autores en las que se mencionan:

Jefe de Taller. Es el encargado de realizar un diagnóstico y revisar que todos los servidores subalternos cumplan con el trabajo asignado en el manual de funciones; además se encarga de planificar, programar, dirigir y controlar las actividades que se realizan en los vehículos automotores. (AutoPlaza, 2019)

Auxiliar de Apoyo. Es la persona con la responsabilidad de mantener actualizado el inventario, mediante: registros, informes, realiza todo lo referente a trámites administrativos; y las demás que le deleguen sus jefes, acorde al manual de funciones (AutoPlaza, 2019).

Técnico en Mecánica. Se encargan de ejecutar actividades de mantenimiento y reparación en los vehículos automotores de la institución, mediante formatos establecidos en el área, referente a cada automóvil que llega

al taller previamente autorizado por el jefe de mecánicos (GM MOTORS, 2022).

Auxiliar de Mecánico. Colabora con el técnico mecánico en las tareas de mantenimiento y reparación de los vehículos automotores.

Técnico en Soldadura. Se responsabiliza en el desarrollo de operaciones de soldadura y cubrir cualquier tipo de deterioro o desperfectos, observados en los vehículos automotores. Además, construye estructuras y piezas metálicas, identificando materiales, formas, dimensiones y características de la soldadura o corte.

Técnico Eléctrico Automotriz. Desempeña y gestiona actividades de mantenimiento referente al sistema eléctrico del vehículo o máquina. Detecta fallas y hace el mantenimiento y reparación de elementos del circuito de carga, arranque, luces y accesorios del vehículo. Hace afinamiento electrónico del motor, del sistema de combustible y otros sistemas y controles del motor (GM MOTORS, 2022).

Lavador. En esta área los operarios se encargan de realizar la limpieza y lubricación de los vehículos, según la planificación mensual y disposición del Jefe de Taller.

Vulcanizador. Se le designan actividades de cambio y reparación de neumáticos de los vehículos pesados, livianos, semipesados, y maquinaria pesada. Según la orden de trabajo según la disposición emitida por el Jefe de Mecánica.

Chofer. Conducir los vehículos bajo condiciones de óptima seguridad y con los reglamentos y normatividad vigente. Trasladar al personal o alumnado dentro y/o fuera de la ciudad, según sus requerimientos. Revisar, verificar y llevar el control de las condiciones generales del vehículo (Mazda Company, 2020).

2.3. Metas propuestas para la gestión administrativa y optimización de los recursos

En base a las estrategias de planificación, control y evaluación de los procesos de mantenimiento; se procede a formular conjuntamente con los servidores públicos de la Sección de Mecánica las metas para optimizar el modelo vigente del sistema de gestión de mantenimiento de la maquinaria y vehículos de carga pesada:

- Garantizar una disponibilidad operativa del parque automotriz de la UNESUM del 80%.
- Obtener un aumento en el tiempo de servicio o vida útil de los vehículos
- Mejorar el ambiente de trabajo, a través de la implementación y elaboración de planes para el control y manejo de chatarrización.
- Formular un plan para la renovación de los vehículos.
- En base a las estrategias formuladas para los procesos de mantenimiento; conseguir la optimización y el uso oportuno de los recursos (humanos, materiales, económicos, entre otros).
- Optimizar la gestión de mantenimiento a través de la inclusión de los procesos, procedimientos, fichas, registros e índices elaborados y aplicados para el control y evaluación de las unidades de la UNESUM.
- Inclusión de estrategias predictivas y modificativas, que garanticen una mejor disponibilidad, mantenibilidad, fiabilidad, y confiabilidad de las unidades.

Debido a que los procesos y procedimientos desarrollados para la conservación de los equipos deben ser actualizados y rediseñados se propone un plan de mejora para la conservación de las unidades; a través de estrategias que permitan disminuir y corregir los defectos determinados en el control y evaluación de los vehículos cumpliendo de esta manera los objetivos y metas institucionales.

2.4. Descripción del proceso de mantenimiento preventivo.

En el proceso de mantenimiento preventivo de los vehículos de la entidad se describe una estrategia que posee una gama de actividades para reducir la probabilidad

de ocurrencia del fallo, las operaciones a realizarse dependerán del tipo de automotor y el tiempo de operación o recorrido en el que se encuentra.

Al establecer esta estrategia de mantenimiento planificado se obtiene varios beneficios: faculta la planificación de las actividades de mantenimiento determinado los requerimientos e insumos, así como recursos humanos y materiales (partes, piezas, y herramientas), permitiendo minimizar el tiempo de ejecución del mantenimiento en los equipos, y facultando a reducir los costos de fallo del automotor puesto que se enfoca en evitar la ocurrencia de estos eventos, además la seguridad de los operadores de los vehículos se ve incrementada al reducir los eventos de falla. El modelo estratégico por procesos planteado, engloba varios parámetros que sirven como guía, el cual contiene los cargos responsables en la ejecución del mantenimiento preventivo facultado un ágil proceso en las intervenciones que se realicen en el equipo, además en base al manual (Mazda Company, 2020) se formulan las actividades y tareas preventivas a ejecutar en la maquinaria pesada.

2.4.1. Plan de mantenimiento preventivo de vehículos livianos

Los vehículos ligeros, por sus características particulares, presentan algunas diferencias, en cuanto al mantenimiento, con respecto a los vehículos pesados. La conservación de las unidades en el mejor estado posible mediante mantenimientos preventivos y correctivos es una de las funciones clave que realiza todo gestor de flotas en su día a día. La importancia del mantenimiento preventivo de vehículos livianos reside en que buena parte de los costes de una flota de esta clase se derivan de este apartado (Refinería Gribaltar, 2016).

2.4.2. Fases del mantenimiento preventivo para vehículos livianos

Existen varias fases de mantenimiento por las que pasan los vehículos comerciales o de transporte. Se puede distinguir entre inspecciones y revisiones acordadas con un plan previsto o también llamadas acciones preventivas programadas. Las siguientes fases son consideradas básicas, aunque los fabricantes añaden fases complementarias en función de las necesidades específicas de cada modelo.

Fase de inspección de seguridad o MP A

Esta primera fase se realiza, en los vehículos livianos, en intervalos de 2.000 a 4.000 kilómetros. Los puntos clave que se revisan son los neumáticos, la iluminación, el sistema de frenado y los niveles de líquidos. Se trata, por lo tanto, de elementos básicos, pero también imprescindibles para el buen funcionamiento de la unidad. En el caso de los vehículos medianos, estas operaciones no se acometen hasta alcanzar los 8.000 kilómetros.

Fase MP B

Cuando los vehículos livianos alcanzan entre los 5.000 y los 8.000 kilómetros posteriores a la primera revisión, y a partir de entonces de forma regular, se deben someter a mantenimientos de cambio de aceite y de filtro, así como a revisiones del motor y de todo el sistema de transmisión en mayor profundidad. También debe repararse cualquier posible incidencia en el módulo de control electrónico o ECM, que se encarga de que todo lo que implica a la parte eléctrica de la unidad funcione de la manera adecuada. Es importante revisar que este elemento está en buenas condiciones, porque tiene una influencia directa en el rendimiento correcto del motor. En algunos casos los ECMs se deben actualizar mediante una descarga.

Fase MP C

Cada 12 meses, el plan de mantenimiento preventivo de vehículos livianos debe incluir, junto con las revisiones de las dos primeras fases, una revisión específica de todas aquellas piezas que forman parte del sistema de transmisión, del sistema de alineación y del propio motor. Es el momento para comprobar si se han producido daños provocados por un desgaste específico y se da un reemplazo planificado de ciertos componentes.

Fase MP D

Esta última fase se alcanza en pocas ocasiones y en circunstancias muy concretas, como por ejemplo cuando el vehículo ligero supera un gran volumen de kilómetros. Responde a cambios en el sistema de transmisión de la unidad, en los

ejes, o incluso, en casos extremos, en el propio motor.

2.4.3. *Mantenimiento preventivo por años*

De acuerdo a (GEINFOR, 2021), si el plan de revisiones de los vehículos livianos se establece por años, nos encontramos con las siguientes acciones para una furgoneta de tamaño pequeño (sujetas a variación en función del modelo concreto de unidad):

- 2 años. Servicio de cambio de aceite, servicio de inspección, cambio de filtro de polvo y polen, cambio de líquido de frenos, cambio de filtro de carbón activo y cambio de escobillas limpiadoras.
- 3 años. Servicio de inspección ampliado.
- 4 años. Servicio de cambio de aceite, servicio de inspección, cambio de filtro de polvo y polen, cambio de líquido de frenos, cambio de filtro de aire, cambio de aceite, cambio de filtro de carbón activo y cambio de escobillas limpiadoras.
- 5 años. Servicio de inspección ampliado y cambio de batería.
- 6 años. Servicio de cambio de aceite, servicio de inspección, cambio de filtro de polvo y polen, cambio de líquido de frenos, cambio de filtro de carbón activo y cambio de escobillas limpiadoras.
- 7 años. Servicio de inspección ampliado.
- 8 años. Servicio de cambio de aceite, servicio de inspección, cambio de filtro de polvo y polen, cambio de líquido de frenos, cambio de filtro de aire, cambio de aceite, cambio de filtro de carbón activo y cambio de escobillas limpiadoras.
- 9 años. Servicio de inspección ampliado.
- 10 años. Servicio de cambio de aceite, servicio de inspección, cambio de filtro de polvo y polen, cambio de líquido de frenos, cambio de filtro de carbón activo, cambio de escobillas limpiadoras y sustitución aceite del cambio manual y eje trasero.

2.4.4. Beneficios del mantenimiento preventivo en los vehículos de la UNESUM

Esta investigación propone optimizar recursos tanto en el ámbito económico, humano y tiempo. El uso constante de vehículos que posee la universidad genera un sinnúmero de situaciones y condiciones que se deben cumplir, lo cual amerita la aplicación de una eficiente gestión administrativa que beneficie los intereses de la comunidad universitaria, entre algunos beneficios se pueden destacar:

Mayor seguridad para conductores y vehículos

Aunque muchas veces se obvia este punto, no se debe olvidar que la seguridad de las personas que viajan en los vehículos es lo más importante. Cumpliendo con un programa de mantenimiento preventivo se reduce de forma considerable la probabilidad de accidentes surgidos del mal funcionamiento de los vehículos. Pero no solo eso, sino que, manteniendo todos sus sistemas en perfectas condiciones, aumentamos también la comodidad de los conductores, lo que hace que se eleve su productividad.

Reducción del tiempo de inactividad

Programar y ejecutar mantenimientos preventivos reduce hasta un 60% los periodos de inactividad de los vehículos (GM MOTORS, 2022). Cada vez son más los gestores de flotas que se preguntan cómo se debe hacer el mantenimiento preventivo de una flota vehicular, ya que efectuándolo se reducen los mantenimientos correctivos, lo que incide, una vez más, en que los vehículos pasen el menor tiempo posible detenidos.

Ahorro en el consumo de combustible

Bujías desgastadas, una incorrecta presión en los neumáticos, problemas en la suspensión, aceite en malas condiciones... todo ello genera un aumento en el consumo de combustible, que puede llegar a ser hasta de un 30%. Una vez más, el mantenimiento preventivo viene al rescate, ya que realizarlo en tiempo y forma ayuda a que tus vehículos obtengan el rendimiento adecuado y no consuman más combustible del requerido para realizar de sus actividades.

Este es uno de los más importantes entre los beneficios del mantenimiento preventivo en los vehículos que se encuentran actualmente en condiciones operativas en la universidad, ya que el consumo de combustible es el gasto más importante que tienen que asumir esta institución. Por otra parte, las revisiones adecuadas de los vehículos contribuyen a reducir las emisiones de gases de efectos nocivos al medio ambiente, siendo este punto, una de las prioridades del departamento ambiental de la universidad.

Prolongación de la vida útil del motor

Cumplir con todos los mantenimientos menores y mayores de vehículos hace que cualquier desperfecto sea corregido a tiempo, evitando que se presenten fallas mayores que reduzcan la vida útil de los motores. Pero también todo el resto de componentes ven alargada su caducidad, lo que tiene consecuencias claras desde el punto de vista del ahorro para la optimización de recursos existentes.

Reducción de costos por la reducción de las reparaciones

Al mencionar la buena gestión administrativa para el mantenimiento preventivo y correctivo, la gran diferencia está en los costes. Al anticipar los daños producidos por el desgaste, así como a las averías, se reduce al mínimo la necesidad de realizar mantenimientos correctivos, lo que incide directamente en el ahorro de capital. Al evitar que los vehículos se encuentren inactivos, los automotores podrán cumplir con todas y cada una de sus tareas, impidiendo la pérdida de dinero. Si ninguno de tus vehículos sufre paradas imprevistas, no será necesaria la contratación de vehículos de arrastre, cuyos servicios son costosos.

3. Materiales y Métodos

3.1 Metodología de la investigación

3.1.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo tiene un enfoque cualitativo, puesto que se obtiene información a través de recursos como la entrevista que permite al investigador tener

una visión holística del contexto situacional, problemática existente y posibles alternativas de solución. Es una investigación de campo, pues en todo momento se direcciona hacia la recolección de datos directamente con la realidad donde ocurren los hechos sin manipular las variables. Este tipo de investigación corresponde al análisis de fenómenos sociales en su ambiente natural, sin que este sea alterado o manipulado por el investigador (Martins, 2010).

Se obtuvieron datos de fuentes bibliográficas a partir de los cuales se elaboró el marco teórico y que a su vez permitió tener una comprensión profunda sobre el tema para luego lograr cumplir los objetivos y la solución del problema planteado.

Además, la investigación es de carácter descriptiva pues consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Arias, 2012). Los resultados que se obtengan en base a este tipo de investigación permiten ubicar el presente trabajo en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiere.

La investigación busca coadyuvar en los servicios que el personal del área automotriz brinda a la comunidad universitaria. Por tal razón se realiza un estudio analítico, descriptivo y sintético, con una metodología deductiva que permita llegar a obtener resultados satisfactorios para todos quienes se benefician con este servicio. Se aplicó un enfoque cualitativo que permitió comprender el entorno del fenómeno estudiado, Taylor (1984) menciona que este método permite adoptar la perspectiva desde su interior para estudiarla de manera integral o completa.

En cuanto a la población considerada para el estudio constan 1 Administrador del área automotriz, y al considerarse una población pequeña se la consideró como muestra totalitaria para la obtención de datos fiables sin margen de error técnico.

3.1.2. Métodos generales de la Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se debió aplicar varias estrategias o procedimientos a los que científicamente se denominan métodos. Esto permitió alcanzar los resultados que se busca, entre ellos demostrar o corroborar las

hipótesis y cumplir con los objetivos propuestos; es así que se emplearon los siguientes métodos generales de investigación:

Método deductivo a inductivo. “El pensamiento deductivo sirve para aplicar leyes universales a situaciones específicas, y el pensamiento inductivo genera premisas a partir de fenómenos individuales” (Pearson Corporate, 2020). Este método se empleó para deducir eventos o situaciones que son parte de la problemática existente en el área automotriz y que requirieron de un análisis de holístico para luego llegar a los eventos particulares del mismo. Por contraparte, el proceso inductivo me empleó al tomar datos particulares para llegar a la concepción general del problema a investigar.

Método analítico y sintético, “consiste en la desmembración de un todo para luego observar causas y efectos de una situación o problema a investigar” (Jimenez, 2019). En la presente investigación se empleó este método para explicar, comprender un comportamiento o procedimiento y establecer conclusiones partiendo de las tareas investigativas. Luego, mediante el método sintético se procedió a reconstruir todas las partes para llegar a n conocimiento fundamentado del problema a investigar.

Cada uno de estos métodos fue empleado durante la búsqueda de la información y el análisis de estos datos para llegar a una concepción más clara del tema tratado.

3.1.3. Técnicas de la Investigación

Según lo menciona Miraya (2019) a diferencia de los métodos, las técnicas constituyen elementos de investigación más precisos, específicos y concretos en la ejecución de la investigación, a través de las técnicas se operacionalizaron los diversos indicadores en la práctica, entre ellos se mencionan:

Técnica documental o bibliográfica.- permite revisar la documentación de carácter teórico doctrinario y las normas legales sobre los elementos de sustento en la ejecución de una investigación (Polo, 2015). Esta técnica fue empleada durante la revisión de la literatura y diseño de la fundamentación teórica.

Técnica de la entrevista.- Esta técnica hace posible acercarse a los investigados a fin de conocer de fuente directa, algunos aspectos que requerían ser

complementados en la búsqueda de datos (Corbetta, 2007). Los datos obtenidos en la entrevista aplicada a directivos departamentales fue un valioso aporte para desarrollar los resultados de la investigación, así como, las conclusiones de las mismas.

Técnica de la Observación .- Una de las técnicas más usadas en este tipo de investigación, es el uso de guías de observación, cuaderno de notas, etc., técnica que permite interrelacionarse directamente con los elementos que son materia del trabajo de investigación (Ander-Egg, 1995). Esta técnica permitió corroborar información obtenida de las entrevistas y encuestas para tener un conocimiento tangible y profundo de la problemática para luego plantear acciones pertinentes como parte de la propuesta investigativa.

3.1.4. Ámbito de la investigación

Ámbito espacial.- Los ambientes en los que se realizó la investigación fueron dos; uno, el ambiente interior de la Universidad Estatal del Sur de Manabí; y el otro, en la oficina principal del área automotriz de la UNESUM, lugares en los que se encuentran las unidades.

Ámbito Temporal.- La recopilación de la información directa a los trabajadores del área automotriz de la UNESUM, la cual se realizó durante los meses de noviembre 2021 y enero-febrero del año 2022.

3.1.5. Instrumentos de recolección de datos

[La entrevista dirigida.- Los datos objetivos y precisos para la investigación se obtuvieron a través de preguntas realizada a los involucrados en la investigación. Estas preguntas se realizaron en base a las variables e indicadores de estudio Una vez elaborada las preguntas se procedió a diseñar el modelo a aplicar y coordinar las fechas para realizar dichas entrevistas.

Fichas de datos.- Instrumentos preparados por el investigados, para recopilar y anotar la información que complementara la observación de los hechos, como por ejemplo costo de insumos y/o materiales automotrices, costos por mantenimiento, funcionalidad de los vehículos, entre otros.

3.1.6. Procedimientos

Etapa 1. Diagnóstico de la gestión administrativa en el área automotriz de la UNESUM.

Objetivo 1. Analizar los procesos de la gestión administrativa del área automotriz de la UNESUM

Actividad. Se elabora un instrumento de diagnóstico en la institución

Acciones.

- Se procede a establecer la situación actual
- Se elabora un instrumento que permita diagnosticar la gestión administrativa actual
- Se selecciona la forma de aplicación del diagnóstico
- Se establecen tiempos oportunos para realizar el diagnóstico
- Se elaboran instrumentos de recolección de datos
- Procedimentalmente se aplican los instrumentos de recolección de datos y diagnóstico

Etapa 2. Se desarrolla un plan de acción para mejorar la gestión administrativa y optimización de recursos del área automotriz de la UNESUM.

Objetivo 2.1. Mejorar la gestión administrativa

Actividad. Brindar charlas al personal que labora en el área automotriz sobre la importancia de una gestión administrativa eficiente.

Acciones

- Oportunamente de debe establecer qué tipo de charlas serán aplicables al departamento o área.
- Luego se establecen los días y horarios en que se podrá realizar este tipo de charlas
- Se exponen las ventajas de una gestión administrativa optimizada en función a sus recursos.

- Se socializa con el personal sobre los problemas ocasionados por un manejo inadecuado de los recursos.
- Se comparten vivencias sobre el nivel de satisfacción de la propuesta.

Objetivo 2.2 Optimizar recursos existentes en parque automotriz de la UNESUM.

Actividad: Se realiza un análisis sobre los procesos de optimización de recursos y mantenimiento de los vehículos existentes.

Acciones

- Se establecen diálogos con los responsables administrativos del área automotriz
- Se realizan sesiones de trabajo con el personal que labora en el área.
- Se hace una evaluación sobre el estado real del parque automotor de la universidad
- Se analizan los principales problemas de averías de los vehículos
- Se evalúan los costos de mantenimiento preventivo y correctivo
- Se plantean posibles acciones como alternativas de acuerdo a las dificultades que existen en el área.
- En base a la información recopilada se elabora la matriz DAFO

Etapa 3. Plan de mejoramiento de la gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz.

Objetivo 3.1 Validar el plan de mejora presentado al área automotriz con el propósito de impulsar la gestión administrativa en función a la optimización de recursos.

Actividad. Socialización del plan de acción

Acciones

- Se establece un instrumento de satisfacción en el área automotriz, como el GoogleForms u otro de preferencia por el evaluador.

- Se envía un modelo de evaluación a los diversos correos electrónicos de los funcionarios y/o autoridades universitarias a partir de la fecha de aplicación de la estrategia.
- Se procede a analizar los resultados
- Se establecen las posibles soluciones que se deben realizar en función a los resultados obtenidos mediante la evaluación de los involucrados.
- Finalmente se receptan sugerencias de los empleados, administradores del área y personal que hacen uso del parque automotriz.

Cuadro N°2: Cronograma de aplicación del plan de acción a los trabajadores del Área Automotriz de la UNESUM

PLAN DE ACCIÓN				
ACTIVIDADES / ETAPAS	ACCIONES	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA
Diagnóstico de la gestión administrativa en el área automotriz de la UNESUM.	<ul style="list-style-type: none"> • Se procede a establecer la situación actual • Se elabora un instrumento que permita diagnosticar la gestión administrativa actual • Se selecciona la forma de aplicación del diagnóstico • Se establecen tiempos oportunos para realizar el diagnóstico • Se elaboran instrumentos de recolección de datos • Procedimentalmente se aplican los instrumentos de recolección de datos y diagnóstico 	Alejandra Cedeño	Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Internet • Medios de comunicación web Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Impresiones • Manuales 	08-26 noviembre 2021
Plan de acción para mejorar la	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunamente de debe establecer qué tipo de charlas serán 			

<p>gestión administrativa y optimización de recursos del área automotriz de la UNESUM.</p>	<p>aplicables al departamento o área.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luego se establecen los días y horarios en que se podrá realizar este tipo de charlas • Se exponen las ventajas de una gestión administrativa optimizada en función a sus recursos. • Se socializa con el personal sobre los problemas ocasionados por un manejo inadecuado de los recursos. • Se comparten vivencias sobre el nivel de satisfacción de la propuesta. 	<p>Alejandra Cedeño</p>	<p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Internet • Medios de comunicación web <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impresiones • Manuales 	<p>29 noviembre-17 diciembre de 2021</p>
<p>Aplicación de Plan de acción para mejorar la gestión administrativa y optimización de recursos del área automotriz de la UNESUM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se establecen diálogos con los responsables administrativos del área automotriz • Se realizan sesiones de trabajo con el personal que labora en el área. • Se hace una evaluación sobre el estado real del parque automotor de la universidad • Se analizan los principales problemas de averías de los vehículos • Se evalúan los costos de mantenimiento preventivo y correctivo 	<p>Alejandra Cedeño</p>	<p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Internet • Medios de comunicación web • Proyector <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impresiones • Manuales 	<p>03-21 enero de 2022</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Se plantean posibles acciones como alternativas de acuerdo a las dificultades que existen en el área. • En base a la información recopilada se elabora la matriz DAFO 			
INFORME DE TESIS				
Recolección y organización de datos. Presentación de avances del trabajo investigativo	<p>Revisión de la literatura.</p> <p>Elaboración y redacción de los informes en base a datos obtenidos.</p> <p>Revisión de la guía de elaboración de trabajo de investigación.</p>	<p>Alejandra Cedeño</p> <p>Ing. Antonio Eduardo Osejos Vasquez, Mg</p>	<p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Internet • Medios de comunicación web 	<p>15 noviembre 2021 – 25 febrero 2022</p>
Elaboración del informe final (tesis)		<p>Alejandra Cedeño</p> <p>Ing. Antonio Eduardo Osejos Vasquez, Mg</p>	<p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Internet • Medios de comunicación web 	<p>13 marzo 2022 - ACTUAL</p>

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Resultados

En base a la entrevista realizada a la Directora Administrativa de la UNESUM, se obtuvieron los siguientes datos:

En los últimos 4 años, el departamento administrativo del área automotriz ha presentado los POA anuales correspondientes, en los cuales se han realizado los análisis y proyecciones necesarias para alcanzar los niveles de desempeño adecuados acorde a sus funciones. Sin embargo, situaciones como la crisis pandémica y la reducción de presupuesto ha limitado significativamente el manejo adecuado de los recursos económicos para potenciar el área automotriz.

En la misma entrevista se determinó que aun con las dificultades existentes han desarrollado acciones administrativas para optimizar los recursos con los que cuenta el área, los choferes son atendidos en las medidas administrativas posibles para mantenimiento y costos que se generan como parte del trabajo de movilización de los vehículos. Se realizan mantenimientos preventivos en convenio con centros especializados automotrices y profesionales del área.

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los choferes se obtienen los siguientes resultados:

El área automotriz cuenta con 11 choferes quienes son responsables por las diferentes unidades vehiculares, y cada uno tiene pleno conocimiento sobre las condiciones en que se encuentran los vehículos y las acciones inmediatas que deben realizar como parte de su trabajo en la prevención de daños leves o mal funcionamiento de los mismos.

Los choferes son conscientes de que existen diferentes tipos de mantenimientos que se aplican a los vehículos y que realizarlos a su debido tiempo garantiza mayor tiempo de vida del automotor y obviamente menos gasto en la compra o reparación de partes o piezas automotrices. Sin embargo, este tipo de mantenimiento no se lo realiza, de acuerdo a las encuestas, en los tiempos oportunos, por ello existen vehículos en condiciones no operativas.

En el grafico #5 de la entrevista realizada a choferes se evidencia que es oportuno implementar un plan de acción que fortalezca y optimice el trabajo que se realiza en el área automotriz. De esta manera se podrá brindar un mayor y eficiente servicio a la comunidad universitaria, que es el principal propósito de una gestión administrativa eficiente.

Como resultado del objetivo N° 2 y fundamentado en la información obtenida de la misma fuente administrativa se determina que los fondos asignados al área automotriz no se han ejecutado de manera óptima, como sustento de lo manifestado se expone que en los periodos 2019-2020-2021 al no ejecutarse los fondos asignados al área fueron absorbidos por la parte financiera en un 50% del valor total, esto evidencia que la falta de optimización de estos recursos es un problema que se ha agudizado desde hace varios periodos.

En relación al plan de acción como propuesta para mejorar la calidad de gestión administrativa se obtuvo como resultado que es una de las acciones más factibles tanto por el grado de pertinencia como por el alto nivel de aceptación de los trabajadores por el área de automotriz. Este plan de acción plantea desarrollar espacios de concientización sobre los tipos de mantenimientos vehiculares y el nivel que tiene cada chofer con la unidad asignada. Además, propone una comunicación constante en la que directivos, jefes departamentales y empleados analicen, evalúen y propongan acciones que conlleven una mejor gestión administrativa y manejo de recursos dentro del área.

Finalmente, en el análisis de la información obtenida como resultados de la aplicación de herramientas investigativas, se determina que la falta de asignación de presupuesto es la principal causa de que los mantenimientos vehiculares no se realicen a tiempo lo cual está generando problemas en la compra y/o reemplazo de alguna partes automotrices, así como el mantenimiento preventivo y correctivo necesario, para ello la presente investigación plantea una propuesta como posible solución a tal problemática.

Propuesta

Título del Proyecto de Titulación:	Gestión administrativa y optimización de recursos en el área automotriz de la Universidad Estatal del Sur de Manabí
---	---

A. Datos Generales

<i>Estudiante Proponente</i>			
Nombre Completo:	María Alejandra Cedeño Reyes		
Número de cédula:	1311915837		
Maestría:	Administración Pública		
Email 1:	maria.cedeno@unesum.edu.ec		
Email 2:			
Teléfono:	0999983557		
Tutor	Ing. Antonio Eduardo Osejos Vasquez, Mg	Firma:	

B. Datos de la propuesta

B.1 Título del Proyecto: Sistema de optimización los recursos asignados al área automotriz de la UNESUM
B.2 Definición del tema o problema: Dentro de las empresas, la optimización de recursos se la entiende como la capacidad de una empresa para producir bienes o servicios rentables para ella misma; por ello, se puede expresar que, es través de la optimización que se mide el desempeño de una organización permitiendo evaluar su progreso periódicamente (Helmut, 2019). En el Congreso Internacional de servicios dentro de una empresa, en 1990, el doctor Jackson Grayson, estableció con la mayor convicción que el mejor camino para que una empresa alcance la productividad y optimice su desempeño y manejo económico es partiendo de una buena gestión administrativa, 1999; citado en Duarte, 2020.

Ante lo manifestado, la Universidad Estatal del Sur de Manabí cuenta con un parque automotor que ha desempeñado diferentes funciones desde su creación institucional, siendo los vehículos un eslabón importante para la movilidad del personal que labora en este centro de educación superior. Sin embargo ha transcurrido muchos años desde la adquisición de gran parte de los vehículos y algunos han dejado incluso de operar, siendo considerados como obsoletos.

Descripción / planteamiento del problema

En Ecuador, las universidades han priorizado en los últimos años la necesidad de contar con un parque automotor al servicio de la comunidad estudiantil. El crecimiento de la UNESUM hace necesario incrementar el número de vehículos de acuerdo a la población actual y a la que se proyecta con un necesario crecimiento, no solo en la parte física sino en el número de personas que interactúan en el medio. Ante ellos surge el siguiente planteamiento:

¿En el área automotriz de la UNESUM se gestionan y utilizan adecuadamente los recursos que se le asignan anualmente para mantener la operatividad de sus vehículos?

3. Justificación

El trabajo se justifica mediante una investigación de tipo cualitativa que permita conocer directamente las dificultades actuales de la UNESUM, para luego poder presentar posibles resultados en pro de la misma. Se presenta una justificación teórica basada en textos o investigaciones antes realizadas sobre variables semejantes; y práctica puesto que se acudirá directamente a la universidad para conocer de primera mano los resultados financieros obtenidos en los últimos periodos fiscales 2019-2020-2021.

De tal modo práctico, las estrategias que se identifiquen, buscarán resolver un problema concreto; su implementación y aplicación va a permitir analizar y evaluar la gestión administrativa, profundizar el conocimiento sobre sus clientes,

reordenar los roles y funciones del personal, pues con todo ello se contribuirá a incrementar el ingreso y la rentabilidad de la empresa.

El trabajo presenta una factibilidad en su ejecución, puesto que se cuenta con la aprobación de los jefes departamentales de la UNESUM para realizar la investigación en función de sus datos financieros presentados en los periodos fiscales mencionados. De igual forma, se cuenta con la colaboración de los empleados del área automotriz para obtener la información necesaria que permita realizar una investigación clara y satisfactoria en función de la problemática determinada dentro del estudio y el cumplimiento del objetivo general del trabajo.

Preguntas de investigación

¿Cuáles fueron las asignaciones presupuestarias asignadas al área automotriz en los últimos años fiscales?

¿Qué tipo de acciones se desarrollan dentro del área para optimizar los recursos?

¿Qué tipo de mantenimientos se realizan en los vehículos del área automotriz?

B.3 Objetivos

B.3.1 Objetivo General: Plantear acciones para el manejo óptimo de recursos en el área automotriz de la UNESUM

B.3.2 Objetivos específicos:

- Identificar los tipos de mantenimientos automotrices.
- Analizar el estado actual de los vehículos
- Proponer un sistema de control interno que permita optimizar los recursos y vehículos que se encuentran en el área automotriz

B.4 Revisión de Literatura:

Mantenimiento preventivo:

El mantenimiento preventivo se refiere al seguimiento de las instrucciones del fabricante en las que se indica los espacios de tiempo o kilometraje en los que

se deben sustituir ciertas partes del vehículo o cada cuánto deben ser revisadas. (GM MOTORS, 2022)

- Ventajas: no requiere tiempo de dedicación para mantenimiento.
- Desventajas: cada vez que se rompe algo, coche la taller. A veces la rotura de una pieza implica el daño en otras muchas.

Mantenimiento correctivo:

Durante las tareas de mantenimiento correctivo tienen cabida las reparaciones o sustituciones de aquellos componentes del vehículo que han dejado de funcionar o ya no lo hacen adecuadamente. (AutoPlaza, 2019)

- Ventajas: reduce el tiempo de inmovilizado del coche y las visitas al taller.
- Desventajas: es el más caro de todos los métodos.

Mantenimiento Predictivo:

El mantenimiento predictivo es cuando se realizan diagnósticos o mediciones que permiten predecir si es necesario realizar correcciones o ajustes antes de que ocurra una falla. (AutoPlaza, 2019)

- Ventajas: Reduce el coste de mantenimiento y las visitas al taller.
- Desventajas: hay que conocer cómo medir el estado de uso de las piezas.

Mantenimientos de rutina vehicular ocasionados por desgaste en su uso.

Frenos

Los Frenos forman parte del sistema de seguridad más importante en tu automóvil. Por lo regular, no se les presta demasiada atención hasta que comienzan a fallar, sin embargo, además del riesgo que puede haber al tenerlos desgastados, la inversión que tendrás que hacer para su arreglo será más difícil y

costosa; procura no dejar pasar mucho tiempo. Se debe revisar de forma constante el nivel del depósito del Líquido de Frenos, evitando la falta de líquido, lo que hará un mejor frenado y aumentará la duración de las balatas. (Orozco V. F., 2017)

Lubricantes

Son fundamentales para el buen funcionamiento de tu auto, pues aseguran que cada pieza móvil en el motor obtenga el aceite suficiente para desplazarse con facilidad y así evitar posibles roces que provocan desgaste prematuro. Además, contribuyen con el enfriamiento de la máquina, lo que impide que se eleve la temperatura por fricción. (Mazda Company, 2020)

Por tal motivo, hay que estar muy pendiente de revisar el nivel de aceite, así como cambiar y utilizar un lubricante de excelente calidad. Actualmente, marcas como Total, tienen a su disposición una amplia gama de aceites lubricantes para brindar soluciones adecuadas a cada tipo de vehículo; sólo toma en cuenta que el producto se apegue a los requerimientos que establece el fabricante de tu coche, considerando el modelo y año del vehículo.

Amortiguadores

Éstos se encargan de mantener el control y estabilidad del vehículo, nivelan los golpes e impactos que tu auto pudiera tener en situaciones inesperadas, de esta forma evita que la suspensión se dañe. Además, ayudan a que las llantas se mantengan adheridas al suelo y no sufran mayor desgaste. (GM MOTORS, 2022)

Aunque los amortiguadores luzcan en buen estado, deben reemplazarse después de los 50 a 60 mil kilómetros. Algunos signos para detectar su desgaste son: Incomodidad al manejar, poca estabilidad del vehículo, ruido al avanzar, pérdida de control, entre otros. (AutoPlaza, 2019)

Llantas

Las Llantas son el contacto entre tu auto y el pavimento, por ello es importantísimo que siempre se encuentren en buen estado, así podrás viajar tranquilo y cómodo. (AutoPlaza, 2019)

Para evitar su desgaste revisa por lo menos una vez al mes la presión que recomienda el fabricante, si cuentan con la cantidad de aire inadecuada (ya sea por exceso o falta de aire) tendrás menos control del vehículo, aumentará la distancia de frenado y tus neumáticos se desgastan más rápido. Cuando se detecten daños o grietas en ellas, al igual que vibraciones o ruidos extraños, se debe visitar el taller para su revisión y realizar los cambios necesarios.

Carrocería

Lavar un vehículo con regularidad evitará que la suciedad acumulada se adhiera a la pintura y la dañe. Se debe usar materiales especiales para autos, así evitarás desgaste; también puedes encerarlo entre dos o tres veces al año, lo protegerás del clima.

Para mantenerla en buen estado, evita frotar las manchas en seco porque puedes rallar la pintura, tampoco dejes que las manchas y, sobre todo los restos como heces de pájaro, permanezcan por mucho tiempo. Ten en cuenta que el sol daña muchísimo la pintura y es una de las causas frecuentes de desgaste, por lo que te recomendamos procurar estacionarlo en lugares con techo o sombra. (Orozco V. F., 2017)

B.5 Bosquejo preliminar de la metodología: La base de datos se obtiene de los procesos de optimización que ha presentado la UNESUM, las acciones realizadas para maximizar los recursos y mantenimiento vehicular. Entre las características más importantes destacan que el presupuesto asignado para los gastos de mantenimiento vehicular fue severamente recortado en el 2020 por los problemas generados durante la pandemia. Esto ocasionó que muchos procesos de mantenimiento y mejoras vehiculares se detuvieran dejando vehículos en condiciones inadecuadas.

Limitaciones

Al ser una universidad con reducido presupuesto en años anteriores, se considera necesario analizar la totalidad de los datos, por lo que la investigación debe realizarse de forma paulatina y basada tanto en lo presentado por la UNESUM a través del área automotriz como por lo mencionado a través de entrevistas a los empleados de la misma en el proceso de recolección de la información.

Metodología propuesta

Con el propósito de indagar sobre los recursos económicos y optimización de los mismos durante el 2020-2021, se utiliza una estrategia investigativa directa que permita conocer de primera mano los verdaderos problemas del área automotriz en cuanto a optimización de sus recursos y qué tipo de determinantes influyen en tal acción. El trabajo presenta una metodología de tipo cuantitativa, la cual se caracteriza por ser objetiva y deductiva, su objeto de estudio permite la realización de proyecciones, generalidades o relaciones en una población a través de inferencias estadísticas establecidas en una muestra. Es de tipo descriptiva-propositivo, este enfoque “usa técnicas de recolección de datos para probar hipótesis, con base en la descripción y análisis estadístico, para establecer propuestas y probar teorías” (Barbania, 2017).

Por ello, se realizará un análisis del ambiente de control existente en la empresa; una evaluación de riesgos; se establecen las actividades de control necesarias para una buena administración y finalmente se realiza un proceso de supervisión en un tiempo prudencial para analizar los resultados obtenidos.

B6. Metas de la Propuesta

- Garantizar una disponibilidad operativa del parque automotriz de la UNESUM del 80%.
- Obtener un aumento en el tiempo de servicio o vida útil de los vehículos

- Mejorar el ambiente de trabajo, a través de la implementación y elaboración de planes para el control y manejo de chatarrización.
- En base a las estrategias formuladas para los procesos de mantenimiento; conseguir la optimización y el uso oportuno de los recursos (humanos, materiales, económicos, entre otros).
- Optimizar la gestión de mantenimiento a través de la inclusión de los procesos, procedimientos, fichas, registros e índices elaborados y aplicados para el control y evaluación de las unidades de la UNESUM.
- Inclusión de estrategias predictivas y modificativas, que garanticen una mejor disponibilidad, mantenibilidad, fiabilidad, y confiabilidad de las unidades.

B.7 Resultados esperados:

En base a un mantenimiento adecuado se espera reducir el gasto en cuanto a consumo de combustible y adquisición de repuestos, enfocando la propuesta en un mantenimiento preventivo antes que correctivo.

En este sentido los resultados obtenidos mediante el proceso investigativo permitirá una gestión administrativa direccionada a la creación de actividades concientizadoras sobre el adecuado uso de los vehículos para prevenir daños costosos.

Este trabajo investigativo puede contribuir a explicar de manera precisa la naturaleza de las dificultades que persisten en el área automotriz y que dificultan el manejo óptimo de los recursos asignados.

Análisis del presupuesto y gastos en vehículos.

Periodo 2019

Mantenimiento preventivo	Mantenimiento Correctivo	# de vehículos	Presupuesto asignado
---------------------------------	---------------------------------	-----------------------	-----------------------------

15,000	57,000	11	87,373 dólares americanos
Periodo 2020			
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento Correctivo	# de vehículos	Presupuesto asignado
15,000	26,000	9	87,000 dólares americanos
			Se ejecutó el 50% de lo presupuestado
Periodo 2021			
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento Correctivo	# de vehículos	Presupuesto asignado
13,000	20,000	9	87,361 dólares americanos
			Se ejecutó el 48% de lo asignado.
Periodo 2022/ Proyección			
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento Correctivo	# de vehículos	Presupuesto asignado
20,000	38,000	9	40,000 dólares americanos

Fuente: Área automotriz UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Discusión de resultados

La Universidad Estatal del Sur de Manabí cuenta con un área administrativa destinada al manejo como cuidado y mantenimiento del parque automotriz que consta de 19 vehículos entre livianos, pesados y maquinaria agrícola, el mismo que se encuentra operando parcialmente con varias unidades. Esta problemática se pudo evidenciar de manera directa con vehículos que por falta de mantenimiento no cumplen su propósito de servicio por lo cual se realizó la presente investigación obteniendo los siguientes resultados:

La gestión administrativa para la optimización de recursos es clave para el desarrollo de lineamientos que permitan cumplir los objetivos planteados dentro de una institución o área departamental. Este trabajo al ser socializado de manera efectiva entre los servidores o trabajadores del área específica, a través de manuales o lineamientos, que posibiliten la aplicación de procesos como planificación, organización, direccionamiento y control.

A pesar de existir un reducido número de empleados en el área de automotriz, es evidente el limitado conocimiento o manejo de los procesos administrativos sistematizados que permitan la resolución de conflictos, dificultades o situaciones adversas tanto en el desarrollo de actividades de talento humano como en la funcionalidad óptima de los vehículos que se encuentran a cargo de este personal.

En entrevista con la Directora Administrativa Ing. Miriam Marcillo Faula hizo referencia a que las gestiones para mejorar el servicio del parque automotor y las condiciones de los vehículos, ya se han realizado los requerimientos sustentados en documentación e información veraz para que estas sean consideradas por las autoridades y se den cumplimiento.

La eficiencia de la gestión administrativa dentro de una institución no consiste en tener únicamente datos que reposen en un archivador, sino de llevar un proceso planificado de seguimiento de todas las acciones que forman parte del área y que rigen sus objetivos y metas. Por ende, las actividades de planificación para objetivos alcanzables deben ser permanentes, ajustables y evaluables para optimizar estos mismos recursos. La Ing. Marcillo cuenta con fichas y matrices que permitan valorar la situación actual del parque automotor y se están programando sesiones de trabajo con los

responsables del área automotriz en cuanto a la optimización de estos recursos (según entrevista realizada).

Como se ha mencionado lo anteriormente la eficiente gestión administrativa transforma a una institución pasiva en una ente productivo y funcional, por ello la importancia de desarrollar estrategias para aprovechar oportunidades frente a las amenazas y afianzar fortalezas frente a las debilidades. Sin embargo, implementar una estrategia adecuada no es un trabajo sencillo ya que se necesita tener conocimiento de manejo administrativo así como una visión profunda para valorar los recursos sean estos materiales o humanos, y determinar los puntos fuertes y débiles de los mismos.

El incremento de estudiantes que año a año fortalecen a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, conlleva también al incremento de otras necesidades como movilización del personal administrativo, docentes, estudiantes e incluso personas externas a la universidad como parte de los programas de vinculación que la UNESUM mantiene con las comunidades de la provincia. Este factor demanda la modernización y mantenimiento de vehículos que por sentido lógico debe ir creciendo en cuanto al número de unidades y personal humano para ofrecer un mejor y adecuado servicio a la sociedad, por este motivo es indispensable implementar una gestión administrativa direccionada a la optimización de recursos existentes y a la creación de proyectos que justifiquen la adquisición de unidades modernas así como espacios para su control y mantenimiento.

En base a los datos recolectados, con la aplicación de técnicas investigativas como la entrevista estructurada se puede establecer que 19 vehículos, 5 se encuentran en mal estado y sin vida operativa, entre ellos buses que en su momento brindaron un importante servicio a los estudiantes de la universidad. Esto refleja la necesidad extrema de crear estrategias para una adecuada gestión administrativa que permita obtener recurso y reemplazar estos vehículos para que brinden un adecuado servicio a la sociedad. De acuerdo a lo expresado por el Ing. Paul Choéz Indacochea, varios vehículos ya cumplieron su vida útil y deben ser reemplazados, sin embargo otros vehículos aún pueden brindar servicio eficiente con el mantenimiento adecuado.

La Universidad Estatal del Sur de Manabí hasta el año 2020, destinaba un presupuesto de \$ 82.372 dólares americanos para el adecuado manejo administrativo, de

mantenimiento y adquisición de equipos automotrices, a pesar de ello el 50% de este rubro no se ejecutó por situaciones administrativas que afectaron directamente al área automotriz. Sin embargo, a partir del año 2021, se disminuyó el presupuesto a las universidades del país afectando a las diferentes áreas departamentales y como resultado de ello se ha reducido hasta la fecha a \$ 40.000 dólares americanos el presupuesto para esta área. Esto genera déficit en diferentes procesos como el adecuado mantenimiento preventivo e incluso el mantenimiento correctivo de vehículos que ya cuentan con un largo recorrido de vida útil.

En base a la propuesta planteada en la investigación, las acciones para optimizar los recursos que se asignan al área automotriz y que son detallados en la propuesta surgen como una necesidad imperiosa de solucionar problemas de mantenimiento que constantemente ocurren en los vehículos como resultado del uso constante de los mismos. De acuerdo a la información obtenida el presupuesto asignado no se ejecutaba de manera adecuada hasta llegar al punto de que el área perdiera asignaciones presupuestarias hasta en un 50% dejando a la espera daños vehiculares, mantenimientos y adquisiciones necesarias e incluso urgentes para el adecuado funcionamiento vehicular, lo cual podría ser el resultado de una gestión administrativa inadecuada en la que los recursos no se optimizaban o ejecutaban para las necesidades existentes.

Como parte de la propuesta se aplicaron técnicas de observación tanto a los procesos de mantenimiento como al estado actual de los vehículos y al comparar esta información con los datos obtenidos de las entrevistas se obtuvo una visión más amplia de las necesidades que aquejan el eficiente funcionamiento de esta área y agregado la reducción presupuestaria de un 53% al presupuesto anterior, se establece que la necesidad de aplicar un plan de acción urgente es una de las actividades prioritarias para la actual gestión, ya que la limitación de recursos económicos no cubre la totalidad de gastos operativos y mantenimiento vehicular.

Conclusiones

De acuerdo a la investigación bibliográfica realizada se identificaron los aspectos que son parte de la gestión administrativa dentro de un área automotriz y determinan el correcto funcionamiento de la misma en función a sus objetivos existenciales. Esta adecuada gestión permite que los recursos y el personal que labora en el área mantengan altos estándares de cumplimiento y que permanentemente estas actividades sean evaluadas para su optimización. Mediante la investigación de Campo realizada se pudo determinar que la gestión administrativa cumple al 92,98 % las necesidades de planificación, implementación y evaluación de los procesos, lo cual significa una fortaleza institucional, sin embargo la optimización de los recursos para el parque automotriz refleja falencias que deben ser atendidas de manera urgente.

De la encuesta realizada se puede comprobar que el 38% del personal que labora en el área automotriz sugiere un mejoramiento del manejo administrativo en cuanto al alcance de objetivos propuestos en el POA. Esto se debe a que la reducción de presupuesto asignado por parte de la universidad ha incrementado las necesidades de mantenimiento vehicular y adquisición de insumos que permitan brindar un adecuado servicio a la comunidad universitaria.

Mediante la implementación de la propuesta que surgió del análisis de una problemática existente, se establecen pautas y procesos que permitirán una mayor participación por parte del personal en cuanto al conocimiento de tipos de mantenimientos en los vehículos, procesos técnicos de registro administrativos que faciliten la evaluación vehicular para un óptimo desempeño y de ahorro económico. Una adecuada y oportuna planificación de mantenimiento permitirá reducir paradas imprevistas, extendiendo la vida útil de los vehículos e incrementando la confiabilidad y rentabilidad de los mismos; a través del estudio de tipos de mantenimiento se cumplirán los periodos correctos en que se deben realizar las inspecciones y optimizar la funcionabilidad vehicular.

Finalmente se concluye que la propuesta y plan de acción desarrollado como parte de la investigación es adecuada y oportuna a las necesidades que se evidenciaron en el área automotriz. Mediante esta propuesta se logra optimizar recursos teniendo como punto eje la concientización del personal que labora en el área en el desarrollo de

una mentalidad preventiva con los vehículos a su cargo para evitar gastos posteriores, y que este accionar reciba el apoyo de los jefes departamentales.

Recomendaciones

Elaborar programas de mantenimiento preventivo de vehículos para disminuir riesgos de daños y paralizaciones de los automotores, y así evitar costos de mantenimientos correctivos.

Desarrollar estrategias de gestión administrativa que permita una mayor interacción entre jefe departamental y autoridades universitarias para obtener recursos y brindar un eficiente servicio acorde a las necesidades existentes.

Capacitar a los responsables o encargados de los vehículos en cuanto a tecnificación, mantenimiento y operación de los mismos, a fin de evitar contrataciones externas que solucionen daños costosos.

Elaborar, socializar y aplicar manuales de procedimientos en el área automotriz, así como realizar informes mensuales a los responsables de los vehículos sobre fallas, daños o novedades que se presenten en los automotores.

La universidad a través de sus autoridades debe gestionar el presupuesto necesario para implementar un taller automotriz moderno y tecnificado que permita al personal de esta área dar mantenimiento adecuado a las unidades. A esto se debe agregar la contratación de profesionales en el área automotriz que cumplan funciones específicas como mecánica básica, electromecánica, soldadura y evaluadores de dispositivos técnicos vehiculares.

BIBLIOGRAFIA

- Anzola, S. (2016). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Borrego, J. (2018). *Comunicación y atención al cliente*. Repositorio Institucional. http://www.juntadeandalucia.es/averroes/centros-tic/41008970/helvia/sitio/upload/CAT_1_AF_20172018.pdf.
- Cairney, J. W. (2002). *Single parent mothers and mental health care service use*. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s00127-002-0539-6>
- Calle, M. (2018). Características de un modelo para la gestión del conocimiento. *Dialnet*, 71-81. .
- Cassany, D. L. (200). *Enseñar lengua*. Barcelona: Graó.
- Castellanos, C. B. (2014). *Importancia de la Calidad del Servicio en la Industria Cosmética*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Duarte, J. (2020). *Factores determinantes y críticos en empresas de servicios, para la obtención de ventajas competitivas sostenibles y transferibles a estrategias de globalización: un análisis de la industria del Software*. Obtenido de Tesis Doctoral: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3957/jldc1de1.pdf>
- Ferrando, J. (2017). *Marketing en empresas de servicios*. Valencia: Editorial de la UPV.
- G, A. (2012). Diseño de la Investigación. *EMIRARISMENDI - Planificación de Proyectos*, 24.
- GADEX (S.F). (2018). *El mapa de procesos y análisis de procesos claves*.
- GEINFOR. (2021). *Geinfor.com*. Obtenido de <https://geinfor.com/equipo/>
- GM MOTORS. (2022). *GM manuals*. Obtenido de www.gmmotors.com

- Goodsten, L. (2015). *Planificación Estratégica aplicada*. Editorial, Mexico.
- Henrique, D. G. (2018). *A systematic literature review of empirical research in Lean and Six Sigma in healthcare. Total Quality Management & Business Excellence*.
Obtenido de <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1429259>
- Hurtado, D. (2017). *Principios de la Administración*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=definicion+de+gestion+administrativa+concepto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20administrativa%20concept
- ISO 9001. (2016). *ISOTOOLS*. . Obtenido de SISTEMAS DE GESTIÓN NORMALIZADO: <HTTPS://WWW.ISOTOOLS.ORG/PDFS/SISTEMAS-GESTION-NORMALIZADOS/ISO-9001.PDF>
- James, P. (2014). *Gestión de la Calidad Total*. Preintice Hall Iberia.
- Lavao, C. P. (2012). *Estrategias para fomentar el gusto y el hábito de la lectura*. Bogotá, Colombia: Universidad Libre.
- Lema, D. (2018). *Mantenimientos rutinarios de maquinarias*. Obtenido de <HTTPS://PREZI.COM/BUZRU1PUJY7Q/MANTENIMIENTO-RUTINARIO/>
- Leonet, G. L. (2017). *Herramientas para desarrollar el hábito lector en la escuela y la familia*. Brazil: Universidad del País Vasco.
- Longenecker, J. (2020). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico: CENGAGE Learning.
- López Rivera, W. (2017). *Optimización de sistemas de gestión de mantenimiento de maquinarias pesadas*. Cuenca - Ecuador.
- López, P. M. (2017). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa*. Colombia: Universidad Central de Colombia.

- López-Picaro-Ferrer, J. (2017). Manual para el desempeño de procesos. En *Unidad de Calidad Asistencial* (págs. 5-6).
- Maldonado Villavicencio, H. &. (2012). *Propuesta de un plan de mantenimiento para maquinaria pesada*. Portovelo: Universidad Politecnica Salesiana.
- Martins, F. (2010). Tipos de investigación científica. 88.
- Mazda Company. (2020). *Programa de mantenimiento vehicular*. Obtenido de https://owners-manual.mazda.com/gen/es/cx-5/cx-5_8ft3sp17b/contents/
- Medina, C. I. (2017). Sistema de gestión ISO 90012015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Ingenieria Investigación y Desarrollo*, 53-60.
- Navarro, E. V. (2015). *Metología para diseñar un modelo de gestión paraa mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora*. Repositorio Institucional. Instituto Tecnológico de Sonora. http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/METODOLOGIA_PARA_DISENAR_UN_MODELO_DE_GESTION_PARA_MEJORAR_EL_DESEMPENO_INDIVIDUAL_EN_UNA_OSC_DE.pdf.
- Navarro, E. V. (2017). *Metología para diseñar un modelo de gestión paraa mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón*. Obtenido de Instituto Tecnológico de Sonora.: <http://acacia.org.mx/b>
- Orozco, S. F. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial*. Matagalpa.
- Orozco, V. F. (2017). *Organización de un taller automotriz*. Guatemala.
- Pauta, E. V. (2019). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión . *Dialnet*, 122-145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832738>.

- Peteros, R. M. (2015). *Using Lean Six Sigma to improve investment behavior*. *International Journal of Lean*. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/IJLSS-03-2014-0007>
- Quintero, N. A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral del personal. *NEGOTIUM*, 9.
- Ramirez, L. M. (2017). *Gestión de procesos como factor de competitividad*. Querétaro: Red internacional de Investigadores.
- Ramirez, L. M. (2018). *Gestión por procesos como factor de competitividad de Pymes del sector industrial*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad.
- Refinería Gribaltar. (2016). *Técnicas de mantenimiento mecánico*. España: San Roque.
- Rodríguez, E. (2014). *Sistema de asegurameitno de la calidad ISO 9000*. ISPJAE.
- Saavedra, J. J. (2019). *La gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Federico Villarreal*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Salazar, W. C. (2018). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente. *Industria Data*. Universidad Nacional de San Marcos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Stankalla, R. K. (2018). *A review of critical success factors for the successful implementation of Lean Six Sigma and Six Sigma in manufacturing small and medium sized enterprises*. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/08982112.2018.1448933>
- Terán, K. (2017). *Análisis del modelo de gestión de la Dirección Admnistrativa del Hospital IESS Esmeraldas*. Repositorio Institucional. Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Tizio, H. y. (2013). La formación de los lectores y los distintos soportes de la lectura. *En Sociedad educadora, sociedad lectora*. Ediciones de la Universidad de Castilla.

Universidad Latina de Costa Rica. (25 de Julio de 2020). Importancia de la gestión administrativa en una empresa. Arizona State University.

Veintimilla, M. (2015). *Principios básicos de la gestion empresarial*.

ANEXOS

ANEXO N°1: PARQUE AUTOMOTRIZ DE LA UNESUM

ITEM	VEHICULO	PLACA	COLOR	ESTADO MECANICO	NECESITA CAMBIO DE ACEITE	RECOMENDACIÓN	OBSERVACION
1	KIA SPORTAGE	MEA-2692	PLATA	BUEN ESTADO	60.000 KM	SE REALICEN LOS CAMBIOS OPORTUNAMENTE EN LA CASA COMERCIAL DONDE SE ADQUIRIO	
2	KIA SPORTAGE	MEA-2693	PLATA	BUEN ESTADO	30.000 KM	SE REALICEN LOS CAMBIOS OPORTUNAMENTE EN LA CASA COMERCIAL DONDE SE ADQUIRIO	
3	CHEVROLET GRAND VITARA SZ	MEA-2683	DORADO	BUEN ESTADO	FALTAN 500 KM PARA REALIZAR EL PROXIMO CAMBIO	SE REALISE EL CAMBIO DE FORMA OPORTUNA EN TALLER QUE AUTORISE LA INSTITUCION	
4	CHEVROLET GRAND VITARA	MEI-1013	BLANCO	REGULAR, SE DEBE DAR MANTENIMIENTO O CAMBIO A LA BOMBA DE COMBUSTIBLE	OPERATIVO	SE CHEQUE EL VEHICULO DE FORMA OPORTUNA PARA EVITAR UN DAÑO MAYOR	
5	CHEVROLET D-MAX	MEA-2687	BLANCO	BUEN ESTADO	OPERATIVO		
6	CHEVROLET D-MAX	MEA-2690	VINO	BUEN ESTADO	OPERATIVO		
7	CHEVROLET D-MAX	MEA-2694	PLATA	BUEN ESTADO	30.000KM		
8	CHEVROLET D-MAX	MEA-0573	BLANCO	BUEN ESTADO	OPERATIVO		
9	CHEVROLET D-MAX	MEI-1172	BLANCO	REGULAR O CAMBIAR FRENOS	REQUIERE CAMBIO DE ACEITE	SE CHEQUE EL VEHICULO DE FORMA OPORTUNA PARA EVITAR UN DAÑO MAYOR	
10	CHEVROLET LUV	MEC-0152	BLANCO	VEHICULO SE FRENA , LLANTAS DELANTERAS,	OPERATIVO	SE CHEQUE EL VEHICULO DE FORMA OPORTUNA PARA EVITAR UN DAÑO MAYOR	
11	TOYOTA FORTUNER	MEA-537	DORADO	REVISAR BOMBA DE COMBUSTIBLE,	VEHICULO ESTACIONADO EN MAL ESTADO		
12	TOYOTA PRADO	MEC-153	AZUL	SEGÚN HISTORIAL EL VEHICULO FUE REPARADO EN DICIMEMBRE DE 2020 PERO NO SE A DADO MOVILIDAD, LO QUE NO SE PODRIA INDICAR CON EXACTITUD SI TIENE ALGUN DESPERFECTO	VEHICULO ESTACIONADO SIN USO	SE LE LA MOVILIDAD RESPECTIVA	
13	MAZDA BT50	MEA-0551	PLOMA	REVISAR MOTOR (CAMBIO DE EMPAQUE DEL CABEZOTE, Y CHEQUEO GENERAL DEL MISMO)	VEHICULO ESTACIONADO EN MAL ESTADO	SE LE DE MANTENIMIENTO AL VEHICULO	
14	OMNIBUS	MEA-531	CREMA -VERDE	CAMBIO DE PARA BRISA TRASERO	OPERATIVO	SE REALISEN LOS CAMBIOS RESPECTIVOS	
15	OMNIBUS	MEA-532	CREMA-VERDE	EN MAL ESTADO	ESTACIONADO SIN USO	VEHICULO POR SER CHATARRIZADO, DONADO, REMATADO	
16	OMNIBUS	MEC-0183	VERDE-AMARILLO	VEHICULO SE RECALEINTA, POSIBLEMENTE SE TENGA QUE CAMBIAR EL BLOCK , LO QUE IMPLICARIA QUE SE TENDRIA QUE	ESTACIONADO SIN USO	SE REALISEN LOS CAMBIOS RESPECTIVOS	
17	BUS INTERNACIONAL	MEA-2688	VERDE-CREMA	EXISTE DESGASTE EN LOS NEUMATICOS	1200 KM PARA REALIZAR EL PROXIMO CAMBIO	SE REALISEN LOS CAMBIOS RESPECTIVOS	
18	BUS INTERNACIONAL	MEA-2689	VERDE-CREMA	EXISTE DESGASTE EN LOS NEUMATICOS	2000 KM PARA REALIZAR EL PROXIMO CAMBIO	SE REALISEN LOS CAMBIOS RESPECTIVOS	
19	MAQUINARIA AGRICOLA		ROJO	NO SE LE A DADO MANTENUMIENTO DESDE QUE SE ADQUIRIO ESTE BIEN	NO SE LE HA CAMBIADO EL ACEITE POR HORAS DE USO DESDE QUE SE ADQUIRIO EL BIEN	SE LE DE MANTENIMIENTO AL VEHICULO	

ANEXO N°2: DISEÑO DE MATRIZ PARA SEGUIMIENTO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (Mto. Rutinario)					CÓDIGO:	
						FECHA:	
						VERSIÓN:	
						PÁG.	
Realizado por: AUTORES		Revisado por: JEFE DE TALLER DE LA SECCIÓN DE MECÁNICA			Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO		
PROCESO DE MANTENIMIENTO RUTINARIO PARA EL EQUIPO VEHICULAR DE LA UNESUM							
PROCESO ACTUAL	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
Actividad	CHOFER-OPERADOR	JEFE DE TALLER	ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	AUXILIAR DE APOYO	BODEGA	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y ADQUISICIONES	
Solicitud de ejecución de mantenimiento rutinario	R	C	I				
Autorización de requerimiento	I	R	I	C			
Llenado de ficha de control		R	C	I			
Aprueba la ejecución del mantenimiento rutinario		R	I	I			
Registro de las intervenciones a realizarse		C	I	R			
Asignación de tareas e instrucciones		R	I	I			
Informe de requerimientos e insumos		I	R	I	C	C	
Efectúa las actividades rutinarias en la unidad		I	R	I			
Entrega de la maquinaria o vehículo de carga pesada	I	R	I	I			
Registro en libro de control de actividades		C	C	R			
R: Encargado C: Consultado I: Informado							

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Cedeño

ANEXO N°4: DISEÑO DE FICHA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO

FICHA TÉCNICA PARA CONTROL DE MANTENIMIENTO RUTINARIO																																																																								
Datos del Responsable																																																																								
Funcionario responsable: _____		Fecha de Ingreso: _____																																																																						
Departamento: _____																																																																								
_____		Fecha de Salida: _____																																																																						

Datos del Vehículo																																																																								
Marca/Tipo de Vehículo: _____/_____		Placa: _____																																																																						
Número de la Unidad: _____		Color: _____																																																																						
Técnico responsable de la inspección																																																																								
Información de ingreso del vehículo		Información de salida del vehículo																																																																						
Kilometraje/Hodómetro: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Kilometraje/Hodómetro: <input style="width: 100%;" type="text"/>																																																																							
Combustible: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Combustible: <input style="width: 100%;" type="text"/>																																																																							
Hora de Ingreso: <input style="width: 100%;" type="text"/>	Hora de Salida: <input style="width: 100%;" type="text"/>																																																																							
Marcar con una X en la opción:																																																																								
ESTADO <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4a90e2; color: white;">OK</th> <th style="background-color: #4a90e2; color: white;">Malo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>		OK	Malo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REQUIERE <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #7ed321; color: white;">Ajuste</th> <th style="background-color: #7ed321; color: white;">Reemplazo</th> <th style="background-color: #7ed321; color: white;">Limpiar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </tbody> </table>	Ajuste	Reemplazo	Limpiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OK	Malo																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																							
Ajuste	Reemplazo	Limpiar																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																						
Verificación de nivel de aceite de motor y transmisión: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de fugas del motor (aceite, refrigerante): <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de nivel y fugas de aceite hidráulico: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de filtros de aire y gasolina: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de las conexiones eléctricas: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de bandas de accionamiento (tensado): <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de lubricación en pines y articulaciones: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de niveles de refrigerante y agua: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación del sistema de alumbrado: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de indicadores del tablero: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
Verificación de frenos y labrado de los neumáticos: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																																																								
OBSERVACIONES:																																																																								
_____ Técnico Responsable.	_____ Funcionario responsable de la Unidad.	_____ Jefe de Taller.																																																																						

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Alejandra Cedeño

RUTINARIO POR VEHICULO Y/O CHOFER

FICHA DE ENTREVISTA	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO(A):	NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:
Ing. Mirian Martillo Faula	Alejandra Cedeño
FECHA:	LUGAR:
	Dirección Administrativa-UNESUM
ÁMBITO ADMINISTRATIVO	
Funciones que desempeña: ¿Cuál es la misión, funciones, responsabilidades de su cargo: actual?	
¿Cómo califica usted su gestión como directora administrativa? ¿Cuáles han sido sus fortalezas y/o debilidades durante su gestión?	
¿Qué gestiones ha realizado para mejorar o fortalecer el área automotriz de la UNESUM?	
Durante su gestión, ¿se ha implementado algún manual, plan de acción, manual de procedimiento, planeación, plan emergente o algún otro proceso estructural de gestión administrativa aplicada al área automotriz?	
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS AUTOMOTRIZ	
¿Cómo considera usted la asignación presupuestaria para el área automotriz y cómo optimizar dichos recursos?	
¿Considera usted que los recursos asignados son utilizados eficientemente en el área automotriz?	
¿Cómo considera usted el estado actual del parque automotriz de la UNESUM?	
¿Qué acciones se planea implementar para mejorar o renovar los vehículos del área automotriz?	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alejandra Cedeño

ANEXO N° 5: EVIDENCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS/ENTREVISTAS



ENTREVISTA CON EL ING. PAÚL CHOEZ INDACOCHEA, RESPONSABLE DEL PARQUE AUTOMOTRIZ-UNESUM



ENTREVISTA CON LA ING. MIRIAN MARTILLO FAULA, DIRECTORA ADMINISTRATIVA-UNESUM



ENTREVISTA CON TRABAJADORES DEL ÁREA AUTOMOTRIZ-UNESUM

ANEXO N°6: DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: Alejandra Cedeño

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. Mirian Martillo Faula

FECHA DE LA ENTREVISTA: enero 20, 2022

RESPUESTAS.

PREGUNTA #1

Actualmente, desempeño la función de directora administrativa de la UNESUM, esta función fue designada por la actual rectora, Ing. Blanca Indacochea

PREGUNTA #2

Evidentemente, todo trabajo que se realiza frente de un departamento se lo hace con todo el profesionalismo y la responsabilidad del caso. Por la confianza que han depositado las autoridades en mí, considero que mi trabajo es eficiente y visible ante el personal con el cual laboro. Hemos encontrado diferentes dificultades, desde administraciones anteriores, sin embargo la idea administrativa de la actual rectora tiene un enfoque conciliador en que no miramos todo lo malo que ha ocurrido antes, por lo contrario se proponen acciones y estrategias para corregir y mejorar todas las situaciones que son parte del buen desarrollo de la universidad, por ello, considero que esa es la principal fortaleza de la administración actual.

PREGUNTA #3

Como mencioné anteriormente, se han realizado varias actividades para corregir diferentes problemas o dificultades. Considero que la principal acción fue elaborar un diagnóstico en las diferentes áreas y departamentos para llegar a la causa principal de las situaciones que aquejan a la universidad. Luego se han valorado el potencial humano y profesional que existe en la universidad para que cada uno cumpla las funciones y los cargos para lo cual están mejor capacitados. Ya se han realizado planteamientos como POA, se han llenado matrices y se ha

socializado todos estos trabajos con todo el personal y autoridades

PREGUNTA #4

Videntemente la situación presupuestaria no ha sido solo un problema de esta universidad. En el 2020 recibimos un fuerte golpe económico de reducción de presupuesto como medida adoptada por el gobierno durante la crisis pandémica. Sin embargo gracias a las gestiones realizadas por nuestra rectora Doc. Blanca Indacochea y el vicerrector Ing. Cristian Cañarte, el presupuesto universitario fue incrementado siendo una de las primeras universidades a las cuales se les hizo esta asignación, que es el resultado de la confianza que tiene el gobierno con la administración actual.

PREGUNTA #5

Las autoridades conocen las necesidades que tienen los diferentes departamentos, especialmente el área automotriz, y son conscientes de que el buen desempeño de esta área junto a vehículos en buenas condiciones, son esenciales para todas las actividades universitarias tanto para el personal que labora como para los estudiantes. De hecho una de las ideas y propuestas de la actual administración es que los estudiantes se sirvan de buses universitarios, y que estos vehículos estén al servicio para realizar actividades de investigación, vinculación con la comunidad y otro tipo de actividades propias del quehacer universitario.

El presupuesto fue reducido por situaciones ya mencionadas pero ya existe un plan para mejorar dichos presupuestos y que con una adecuada gestión se optimicen estos recursos tanto en los procesos de mantenimiento vehicular como en la contratación y capacitación al personal que labora en esta área.

ANEXO N°7: ANÁLISIS DE LA MATRIZ DAFO DEL ÁREA AUTOMOTRIZ DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ.

FORTALEZAS

	Instalaciones y herramientas de mantenimiento acorde a la tecnología de los vehículos y máquinas que posee la entidad.
	Disponibilidad de vehículos permite atender en alto porcentaje las demandas de movilidad del personal que labora en la universidad
	Promedio de antigüedad aproximada de 15 años de los vehículos, lo que permite una prestación de servicios adecuada.
	Recursos financieros suficientes para el mantenimiento de los equipos.

	Control permanente de los residuos y desechos peligrosos (Aceite y filtros).
	Disposición de espacios físicos para resguardo, seguridad y mantenimiento de vehículos.
	Índice de accidentes laborales relativamente bajo
	Los servidores públicos de la sección de mecánica cuentan con equipos de protección personal para el desarrollo de las actividades de mantenimiento.
	Localización adecuada del taller automotriz de la Entidad

OPORTUNIDADES

	Interés para implementar el sistema de gestión administrativa para la optimización de recursos.
--	---

	Trabajar con asesoría técnica para el control del sistema de gestión de mantenimiento de la flota vehicular.
	Constante búsqueda de nuevos mercados y proveedores de repuestos automotrices.
	Permanente asesoramiento con profesionales vinculados con políticas y estrategias de control ambiental.
	Hacer pruebas con repuestos e insumos de calidad para verificar el comportamiento de los vehículos mediante mantenimiento predictivos (análisis de aceites, etc.).
	Oferta permanente de equipos, herramientas y vehículos con nuevas tecnologías por parte de casas importadoras de vehículos.
	Disponibilidad de servicios adicionales cercanos al área de la ubicación geográfica del taller.
	Crear un Banco de archivos y datos de los diferentes servicios de mantenimiento prestados.
	Consultas de especificaciones técnicas y equipos por internet.

DEBILIDADES

	No existe una planificación técnica en base a formatos referente a las tareas de mantenimiento, gestión y optimización de recursos.
	Número de trabajadores insuficiente con respecto al número de vehículos y maquinas que posee la institución.
	Cuenta con una planificación desactualizada para la previsión de compra de repuestos y renovación de equipos.
	Demoras para el suministro de repuestos e insumos que conllevan a la respuesta tardía del mantenimiento.

	Falta de control en la gestión de insumos y repuestos.
	No se aplica correctamente el plan de seguridad ocupacional por parte de los servidores.
	Espacio reducido para oficinas, herramientas, insumos y repuestos.
	Carece de un plan para el control y manejo de chatarrización.
	No dispone procesos y actividades de Mantenimientos Predictivo y Modificativo.

AMENAZAS

	Desastres naturales que afecten la planificación y ejecución de las tareas de mantenimiento.
	Escasez de mano de obra calificada en el área automotriz.
	Deficiente presupuesto anual para mejoras las condiciones de servicio del área automotriz de la universidad.
	Costos elevados en equipos, herramientas, repuestos e insumos lo cual dificulta la ejecución de las tareas de mantenimiento.
	Baja confiabilidad en los repuestos adquiridos desde los proveedores.
	Utilización de proveedores que no siempre poseen suficientes recursos especializados para la realización del mantenimiento.
	Escasez en la oferta de repuestos, insumos y servicios (rectificadora, ...) cercanos a la ubicación del taller.

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Alejandra Cedeño

ANEXO N°8: RESULTADOS DE ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS
REALIZADAS AL PERSONAL (CHOFERES) QUE LABORA EN EL ÁREA
AUTOMOTRIZ DE LA UNESUM

Tabla N° 1

¿Es usted responsable de alguna unidad vehicular del parque automotriz ?

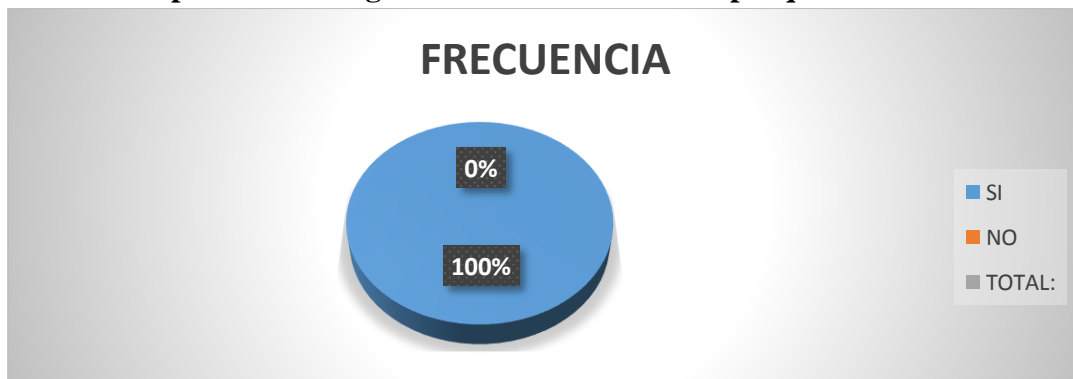
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL:	11	100%

Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Gráfico N° 1

Es usted responsable de alguna unidad vehicular del parque automotriz



Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta N° 1 de la entrevista aplicada a los choferes de la UNESUM, 11 entrevistados que corresponden al 100% tienen a su cargo un vehículo automotriz de la cual deben ser responsables durante su jornada laboral.

Tabla N° 2

¿Conoce usted los tipos de mantenimiento que debe tener un automotor?

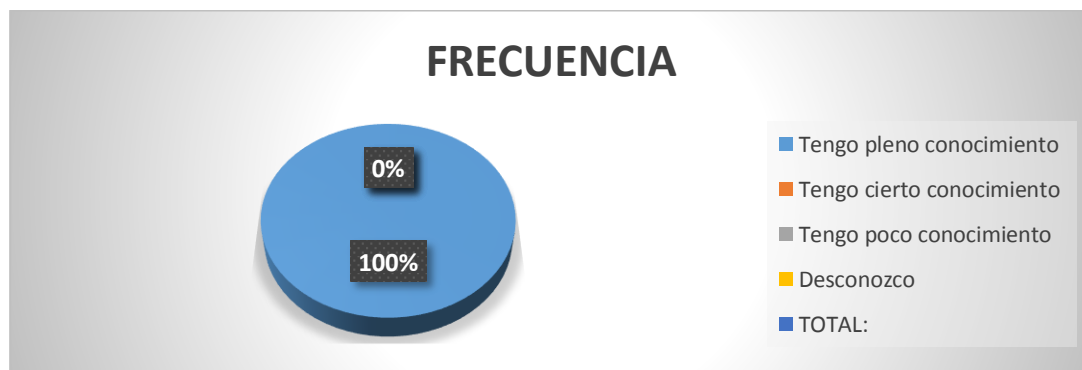
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tengo pleno conocimiento	11	100%
Tengo cierto conocimiento	0	0%
Tengo poco conocimiento	0	0%
Desconozco	0	0%
TOTAL:	11	100%

Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Gráfico N° 2

¿Conoce usted los tipos de mantenimiento que debe tener un automotor?



Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta N° 2, 11 choferes que corresponden al 100% tienen pleno conocimiento sobre los tipos de mantenimientos que deben tener los vehículos a su cargo, sean estos conocimientos adquiridos por capacitaciones recibidas o por la experiencia en la labor.

Tabla N° 3

¿Considera UD. que el mantenimiento preventivo de los vehículos generaría un ahorro económico a la ciudad?

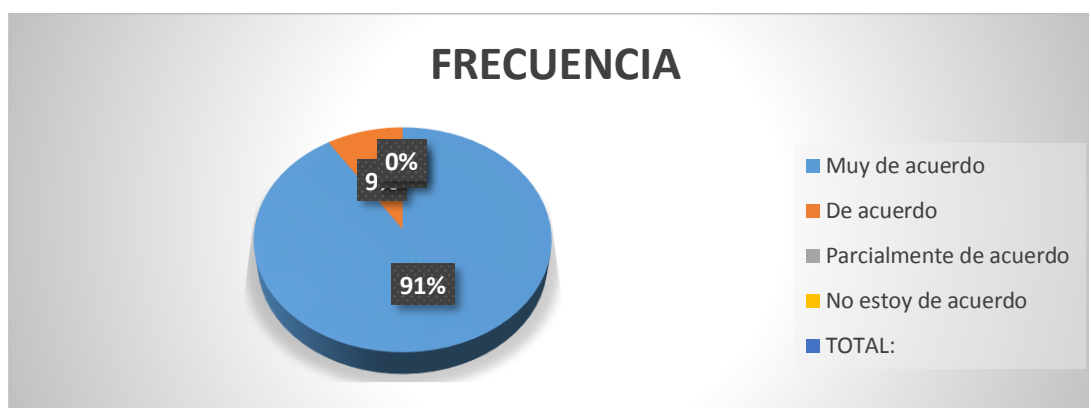
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	10	91%
De acuerdo	1	9%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
No estoy de acuerdo	0	0%
TOTAL:	11	100%

Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Gráfico N° 3

¿Considera UD. que el mantenimiento preventivo de los vehículos generaría un ahorro económico a la ciudad?



Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta N° 3, 10 choferes entrevistados están plenamente de acuerdo de que el mantenimiento preventivo es la opción más acertada para optimizar los recursos económicos asignados para esta actividad, y un chofer está de acuerdo pero considera que el ahorro es mínimo.

Tabla N° 4

¿Considera UD. que tiene la preparación adecuada para dar mantenimiento mecánico, electromecánico y otros tipos de mantenimiento a los vehículos a su cargo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	5	45%
No estoy de acuerdo	6	55%
TOTAL:	11	100%

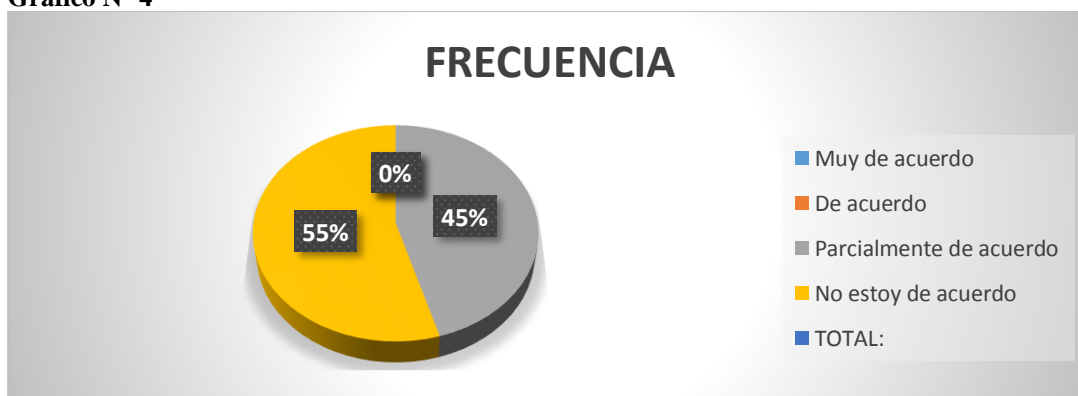
Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Gráfico N° 4

¿Considera UD. que tiene la preparación adecuada para dar mantenimiento mecánico, electromecánico y otros tipos de mantenimiento a los vehículos a su cargo?

Gráfico N° 4



Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta N° 4, 5 choferes que corresponden al 45% están parcialmente de acuerdo en que ellos tengan la preparación adecuada para dar todo tipo de mantenimiento vehicular y 6 choferes que corresponden al 55% están en total desacuerdo.

Tabla N° 5

¿Considera UD. que se debe implementar un plan de acción para optimizar los recursos en el área automotriz?

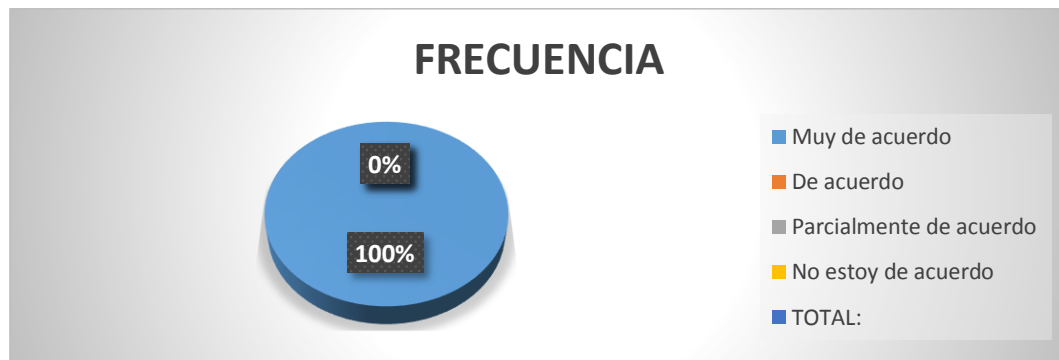
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	11	100%
De acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
No estoy de acuerdo	0	0%
TOTAL:	11	100%

Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Gráfico N° 5

¿Considera UD. que se debe implementar un plan de acción para optimizar los recursos en el área automotriz?



Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta N° 5, sobre la implementación de un plan que permita optimizar recursos, el 100% de los entrevistados que corresponde a 8 choferes están de acuerdo de que este plan se debe realizar para que el manejo de los recursos asignados sea eficiente.

Tabla N° 6

¿Cómo califica UD. el estado actual del parque automotriz de la UNESUM?

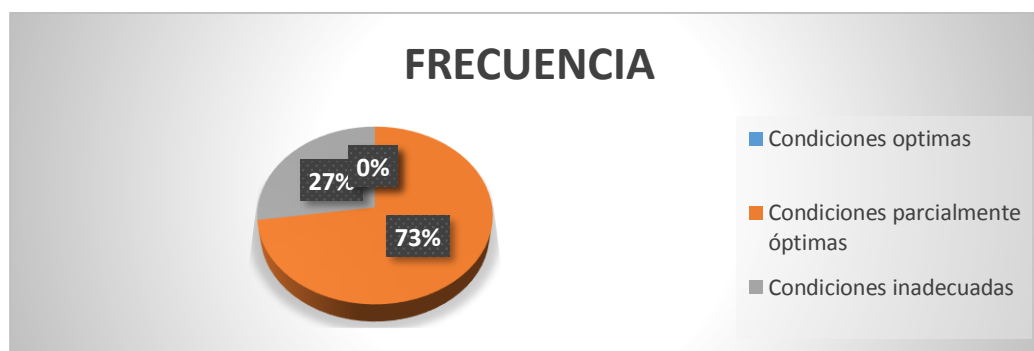
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Condiciones optimas	0	0%
Condiciones parcialmente óptimas	8	73%
Condiciones inadecuadas	3	27%
No operativo	0	0%
TOTAL:	11	100%

Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Gráfico N° 6

¿Cómo califica UD. el estado actual del parque automotriz de la UNESUM?



Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta N° 6, 8 entrevistados que corresponden al 73% coinciden en que las condiciones del parque automotriz de la UNESUM son óptimas para su funcionamiento, 3 entrevistados que corresponden al 27%, consideran que los vehículos están en condiciones inadecuadas.

Tabla N° 7

¿Cómo considera UD. que el presupuesto que la universidad asigna al parque automotriz para el cumplimiento de sus funciones?

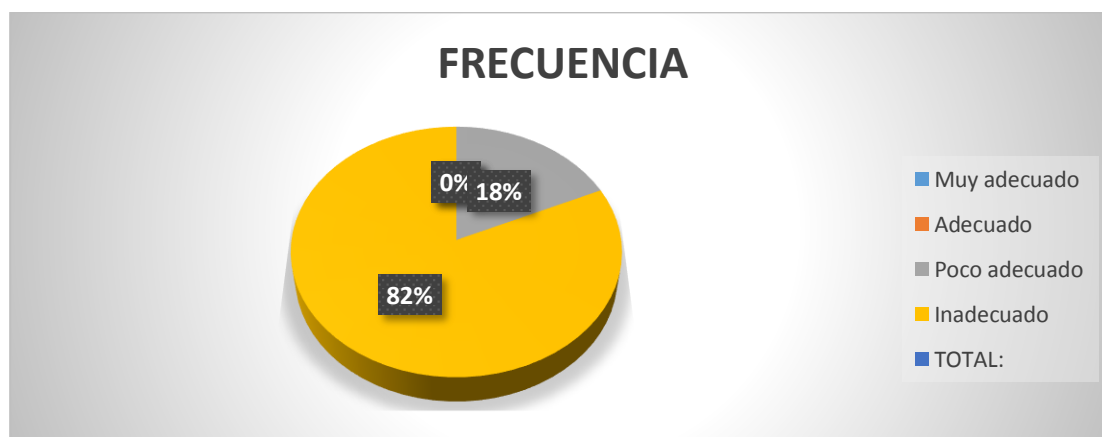
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuado	0	0%
Adecuado	0	0%
Poco adecuado	2	18%
Inadecuado	9	82%
TOTAL:	11	100%

Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño

Gráfico N° 7

¿Cómo considera UD. el presupuesto que la universidad asigna al parque automotriz para el cumplimiento de sus funciones?



Fuente: Área automotriz de la UNESUM

Elaborado por: Alejandra Cedeño






Análisis e interpretación

De acuerdo a la pregunta N° 7 en relación al presupuesto que la universidad ha asignado al área automotriz en los últimos periodos, el 18% que corresponden a 2 entrevistados indican que es un poco adecuado y el 82% que corresponde a 9 entrevistados indican que el presupuesto es inadecuado para las necesidades existentes.

Document Information

Analyzed document	URKUND - TESIS ALEJANDRA CEDEÑO REVISIÓN 11.docx corregida.docx PARA IMPRIMIR - copia.docx (D133501382)
Submitted	2022-04-13T03:29:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	cedeno-maria5837@unesum.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	adriana.salazar.unesum@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ / Ma Baque.docx Document Ma Baque.docx (D12996202) Submitted by: betty.soledispa@unesum.edu.ec Receiver: betty.soledispa.unesum@analysis.orkund.com	 1
SA	BORRADOR DE TESIS 100% HUGO.docx Document BORRADOR DE TESIS 100% HUGO.docx (D119683856)	 1
W	URL: https://docplayer.es/145774710-Universidad-de-guayaquil-proyecto-educativo.html Fetched: 2020-06-15T05:28:41.7730000	 1
SA	IMPRIMIR FINAL.pdf Document IMPRIMIR FINAL.pdf (D40599792)	 1
W	URL: https://docplayer.es/112873294-Programa-de-tecnicas-assertivas-para-mejorar-las-relaciones-interpersonales-de-los-estudiantes-de-educacion-primaria.html Fetched: 2019-12-08T21:54:56.7670000	 1