

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar la productividad de las Pymes que comercializan al por menor productos lubricantes para vehículos automotores en establecimientos especializados en el Distrito Metropolitano de Quito, identificando la relevancia que tienen los modelos de productividad; para tales fines se asumió el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental descriptiva de corte transversal apoyada en una investigación de campo, seleccionándose como población y muestra un cantidad de 9 Pymes del DMQ a las cuales se les aplico una encuesta a través de un instrumento compuesto por 13 preguntas con 5 opciones de respuesta y de manera secundaria se utilizó un instrumento de observación para recolectar los estados financieros de las empresas con datos obtenidos del portal de la Superintendencia lo que permitió medir la productividad. De lo anterior mencionado se obtuvo que la mayoría evidenciada por el 77,8% de las Pymes del sector objeto de estudio presentan dificultades en la delimitación de los procesos administrativos, comerciales, servicios y financieros, asimismo más del 70% concuerda en que los tiempos de demora para concretar una venta, facturar y entregar el producto son muy extensos, también se encontró tendencias a la disminución de las ventas e incremento en los gastos derivándose en la deducción de las utilidades durante el periodo 2014-2016, de igual forma se obtuvo que 3 empresas presentan índices de productividad negativos, por lo que se concluyen falencias en la productividad de las Pymes de este sector y se propone un sistema de productividad compuesto por una serie de estrategias de mejora continua.

PALABRAS CLAVES:

- **PRODUCTIVIDAD**
- **PYMES**
- **ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA**
- **COMERCIALIZACIÓN DE LUBRICANTES AL POR MENOR.**

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of analyzing the productivity of SMEs that commercialize retail lubricant products for automotive vehicles in specialized establishments in the Metropolitan District of Quito, identifying the relevance of productivity models; For these purposes, the positivist paradigm with a quantitative approach was assumed, with a non-experimental descriptive cross-sectional design supported by field research, selected as a population and showing a quantity of 9 SMQs of the MDQ to which a survey was applied through of an instrument composed of 13 questions with 5 response options and secondarily an observation instrument was used to collect the financial statements of the companies with data obtained from the Superintendence portal, which allowed to measure productivity. From the aforementioned, it was found that the majority evidenced by 77.8% of SMEs in the sector under study present difficulties in the delimitation of administrative, commercial, service and financial processes, and more than 70% agree that of delay to make a sale, invoice and deliver the product are very extensive, we also found trends to the decrease of sales and increase in expenses resulting in the deduction of profits during the period 2014-2016, similarly was obtained that 3 companies have negative productivity indexes, so that shortcomings in the productivity of SMEs in this sector are concluded and a productivity system composed of a series of continuous improvement strategies is proposed.

KEYWORDS:

- **PRODUCTIVITY**
- **SMEs**
- **STRATEGIES OF CONTINUOUS IMPROVEMENT**
- **MARKETING RETAIL LUBRICANTS.**