

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

DISEÑO DE LA REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
MICROEMPRESA “CAMISETAS BACANES” EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.

TUTOR:

MSC. ECON. ÓSCAR MACHADO ÁLVAREZ

AUTORES:

CEDEÑO ORRALA ADRIANA GISELLA
GUEDES REYES ALIZA LIBELLA

GUAYAQUIL – ECUADOR

2014 – 2015

INDICE GENERAL

PORTADA.....	I
INDICE GENERAL.....	II
CERTIFICADO DE ACEPTACION DEL TUTOR.....	V
DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS DE AUTOR.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
DEDICATORIA.....	IX
INTRODUCCION.....	XII
CAPITULO I.....	8
1. EL PROBLEMA A INVESTIGACIÓN.....	8
1.1 Tema del proyecto de investigación.....	8
1.2 Planteamiento del problema.....	8
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.4 Sistematización del problema.....	9
1.5 Objetivos de la investigación.....	10
1.5.1 Objetivo general.....	10
1.5.2 Objetivos específicos.....	10
1.6 Antecedentes del problema.....	10
1.7 Justificación de la investigación.....	12
1.8 Delimitación del problema.....	13
1.9 Limites de la investigación.....	14
1.10 Identificación de las variables.....	15
CAPITULO II.....	17
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Estado del arte.....	17
2.2 Marco teórico referencial.....	21
2.2.1 ASPECTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	21
2.2.2 La administración es ciencia y técnica.....	22
2.2.3 Características de la administración.....	24
2.2.4 Importancia de la administración.....	24
2.2.5 Las funciones de la administración.....	25
2.2.5.1 La planificación.....	26
2.2.5.2 La organización.....	26
2.2.5.3 La dirección empresarial.....	27

2.2.5.4 El control	27
2.2.6 Misión empresarial	27
2.2.7 Valores de una empresa	28
2.2.8 Visión empresarial	28
2.2.9 Objetivo de la organización	28
2.2.10 Estrategia organizacional	28
2.2.11 Análisis FODA	29
2.3 Marco conceptual	29
CAPITULO III.....	36
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	36
3.1 Tipo de diseño de investigación	36
3.1.1 Investigación descriptiva	36
3.1.2 Investigación exploratoria	36
3.2 Metodología de la investigación.....	37
3.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información.....	37
3.3.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:	37
3.3.1.1 Investigación Documental	37
3.3.1.2 Investigación Campo	37
3.4 Población y muestra	39
3.4.1 Población	39
3.4.2 Muestra	39
3.5 Resultados de las entrevistas	39
3.5.1 Tratamiento de la información	40
3.6 Presentación de los resultados	41
Tabulación de Encuestas dirigidas a Directivos de la Microempresa	41
Tabulación de Encuestas dirigidas al Personal de la Microempresa	50
3.7 Análisis general de las encuestas.....	59
3.8 Conclusiones y recomendaciones de las encuestas	60
3.8.1 Conclusiones.....	60
3.8.2 Recomendaciones	61
CAPITULO IV	62
LA PROPUESTA	62
4. La empresa	62
Misión.....	63
Visión	63
Valores.....	63
4.1 Título de la propuesta.....	64

4.2 Definición de los departamentos que funcionarán en la microempresa.....	64
4.2.1. Organigrama.....	64
4.2.1. Organigrama vertical.....	66
4.3 Definición de las funciones de cada departamento.....	67
4.3.1 Departamento de ventas.....	67
4.3.1 Departamento logístico y de inventarios.....	68
4.3.1 Departamento de recursos humanos.....	69
4.3.1 Departamento administrativo.....	70
4.4 Definición de cargos, manuales y perfiles.....	72
4.4.1 Objetivos y beneficios al realizar los manuales de funciones.....	72
4.4.1 Objetivos y beneficios al definir los perfiles de cada cargo.....	73
4.4.1.1 Perfil del Gerente General.....	74
4.4.1.2 Manual de funciones del Gerente General.....	75
4.4.1.3 Perfil del Jefe de Almacén.....	78
4.4.1.4 Manual de funciones del Jefe de Almacén.....	79
4.4.1.5 Perfil del vendedor/a.....	80
4.4.1.6 Manual de funciones del vendedor/a.....	81
4.4.1.7 Perfil del Asistente administrativo/a y contable.....	82
4.4.1.8 Manual de funciones del Asistente administrativo/a y contable.....	83
4.4.1.9 Perfil del Facturador y atención al cliente.....	86
4.4.1.10 Manual de funciones del Facturador/a y atención al cliente.....	87
4.4.1.11 Perfil del Jefe de logística y compras.....	89
4.4.1.12 Manual de funciones del Jefe de logística e inventarios.....	89
4.4.1.13 Perfil del Bodeguero.....	91
4.4.1.14 Manual de funciones del Bodeguero.....	92
4.4.1.15 Perfil del Coordinador de ventas.....	93
4.4.1.16 Manual de funciones del Jefe de Almacén.....	93
4.4.1.17 Perfil del Jefe de Recursos Humanos.....	94
4.4.1.18 Manual de funciones del Jefe de Recursos Humanos.....	95
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS.....	102
FOTOS.....	109
DOCUMENTOS DE LA MICROEMPRESA.....	111

Guayaquil, _____

**DISEÑO DE LA REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA DE LA
MICROEMPRESA CAMISETAS BACANES DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL**

CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la carrera de Ingeniería Comercial.

CERTIFICADO

Yo, Eco. Oscar Machado Álvarez, certifico que el Proyecto de investigación titulado: **“DISEÑO DE LA REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA CAMISETAS BACANES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, ha sido elaborado por las señoritas: Adriana Cedeño Orrala, Aliza Guedes Reyes bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendidos ante el Tribunal Examinador, que se designe al efecto.

TUTOR

DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS DE AUTOR

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, **Aliza Libella Guedes Reyes**, con cedula de ciudadanía N°: **1206408583** y **Adriana Gisella Cedeño Orrala** N°: **0925761025** en calidad de autores, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy el único autor del trabajo del proyecto de investigación: **DISEÑO DE LA REESTRUCTURACION ADMINISTRATIVA DE LA MICROEMPRESA CAMISETAS BACANES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**; para mejorar el área contable.

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial, de la Facultad de Administración de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESION DE DERECHO DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador; su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podría realizar; en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

Los autores garantizan la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede

AUTORA

AUTORA

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, a mi familia, por haber permitido desarrollarme personalmente y profesional. Su incondicional apoyo y confianza se encuentra plasmado en cada una de las páginas de este proyecto.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, por transmitirme lo más valioso de nuestra profesión; sus conocimientos.

A mi compañera de tesis Srta. Aliza Guedes por su disponibilidad de tiempo para el desarrollo de la investigación, compartiendo nuestros conocimientos aprendido en la universidad.

Adriana Cedeño Orrala.

AGRADECIMIENTO

Al terminar este trabajo de investigación quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a Dios nuestro padre, quien me guía, enseñándome el verdadero amor de la vida sobre la tierra, además quiero dejar en constancia mi gratitud a las siguientes personas: A la Srta. Adriana Cedeño, al Msc. Eco. Oscar Machado, Ing. Darwin Ordoñez y a la Ing. Azucena Gonzales y en especial a mi bella y unida familia, mis padres Stalin Guedes Nicola y Gladys Reyes Varas a mis hermanos: Lcda. Priscila Zúñiga Reyes, Lcda. Jennifer Guedes Reyes, Ing. Agrónomo Stalin Guedes Reyes y a mi sobrina Emely Guedes Zúñiga, por haber permitido desarrollarme personal y profesionalmente, por su incondicional apoyo y confianza.

También agradezco a mi esposo Jusseph Vaca Paliz por ser mi fuerza en medio de la tiniebla y ser mi apoyo hacia el progreso te amo mi vida

A todos los profesores que durante estos años de estudios han sabido guiarme hacia el éxito de una Ingeniera Comercial.

A mis amigos Juan Piza, Karina Arias y Ana Paula Piza Arias por ser los amigos incondicionales que me han brindado todo su apoyo gracias chicos.

Aliza Guedes Reyes.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia, a mi gran hermano: Johnny Cedeño y amigos(as) y sobre todo a mis queridos padres: Guido Cedeño y Martha Orrala, que gracias a su esfuerzo y trabajo me han entregado todo su respaldo durante mi carrera estudiantil, sin lo cual hubiera sido imposible concluir mis estudios y objetivos. Gracias a Jehová por haberme dado entendimiento y sabiduría para poder terminar mis estudios y alcanzar mi meta.

Adriana Cedeño Orrala

DEDICATORIA

Este proyecto es para mis Padres Stalin Guedes y Gladys Reyes, a mis hermanos: Priscila, Jennifer, Stalin, mi sobrina Emily y en especial a mi hermana la Lcda. Jennifer Guedes por haberme dado todo su apoyo y por haber sido mi segunda Mamá durante mi trayectoria Universitaria, la persona que me llevo a mi primer día de clase de la universidad a la que ahora estoy ya culminando.

Gracias familia por su esfuerzo y trabajo me han entregado todo su respaldo durante mi carrera, siendo un instrumento de fortaleza y sabiduría para cultivar un corazón noble en cada uno de mis caminatas

Aliza Guedes Reyes.

INTRODUCCIÓN

El cambio y la reestructuración a menudo ofrecen oportunidades para mejorar la organización del trabajo, ya que detalla el contenido de los cambios en los roles y responsabilidades que debe adquirir el talento humano perteneciente a cada departamento, con lo que puede mejorar las habilidades y el desarrollo profesional al tiempo que se lleva un mejor y más eficiente uso de los recursos de personal, así como otros recursos.

Sin embargo, en la actualidad existen empresas que mantienen procesos internos obsoletos, que a largo plazo afectan considerablemente en el rendimiento, la competitividad y los resultados que se obtiene de manera general en la empresas, como es el caso de la microempresa Camisas Bacanes, la cual presenta inconveniente en los procesos administrativos que se desarrollan dentro del departamento contable. Desde esta perspectiva, en la actualidad muchas organizaciones buscan como alternativas para hacer frente a los problemas internos, la reducción de costos y la reducción del personal con un claro enfoque en la protección de los beneficios.

La presente investigación se enfoca en el proceso de alinear la organización con el nuevo entorno empresarial. En última instancia, el éxito de la reestructuración y la determinación de estrategia, dependerá del compromiso del gerente general y del talento humano de la microempresa. A continuación, se determinan la estructura en base a la cual fue desarrollado el trabajo:

1. El primer capítulo, se encuentra enfocado en el desarrollo del diseño de la investigación. En este capítulo se establece el diagnóstico del problema, la delimitación del mismo, los objetivos y la justificación, considerados como elementos relevantes de la investigación.

2. En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el mismo se menciona los trabajos referenciales que proporcionaron una guía para las autoras, ya que se basaron en trabajo similares. Se incluye la fundamentaciones que proporcionan un mayor sustento a la investigación realizada.
3. En el tercer capítulo, se establecen los parámetros para el desarrollo de la investigación, en donde se considera también la selección de la población y muestra, las técnicas de recopilación de datos y finalmente los resultados obtenidos con sus respectivos análisis. Adicional a ello, se presenta conclusiones y recomendaciones de la información obtenida, lo cual servirá como guía para el desarrollo de la propuesta.
4. En el cuarto capítulo, se determina la propuesta, la cual incluye la descripción de los aspectos básicos de la microempresa, la determinación de estrategias, en el cuál se pudo identificar el problema y consecuentemente donde se requerirá la reestructuración.
5. Para finalizar la investigación, se incluyen conclusiones y recomendaciones generales. Además se presenta la bibliografía que fue consultada para sustentar los diferentes conceptos desarrollados.

CAPITULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGACIÓN

1.1 Tema del proyecto de investigación

Diseño de la Reestructuración Administrativa de la Microempresa
“Camisetas Bacanes” en la Ciudad de Guayaquil.

1.2 Planteamiento del problema

La forma de dirigir y de administrar la microempresa ha presentado numerosos cambios a través del tiempo debido a factores económicos y sociales, su administración debe de favorecer la adaptación a las nuevas tendencias del mercado mediante estructuras flexibles que les permitan ser mucho más competitivos.

Al igual de muchas microempresas, esta no cuenta con una administración formal debido a la falta de este tipo de conocimientos y es dirigida de una forma empírica con base a la experiencias de su dueño quien ejerce el control de las actividades de una forma personal, lo que impide que los empleados participen con mentalidad fresca en una nueva generación del siglo XXI.

La microempresa tampoco cuenta con una estructura organizacional bien definida, ni con descripciones de puestos, lo que dificulta la coordinación y el aprovechamiento eficiente de sus recursos tanto de personal como económico.

- ✓ La microempresa funciona de una manera empírica por medio de los conocimientos de su dueño que adquirió a través de la experiencia, al igual que de sus trabajadores.

- ✓ No existe una formalización de la estructura organizacional.
- ✓ No hay capacitaciones actuales para el personal de la microempresa.
- ✓ No existe la figura de departamento de talento humano.

- ✓ Algunos de los empleados de la microempresa fueron contratados sin realizar el proceso de selección.

La microempresa actualmente se encuentra en crecimiento en sus procesos y mejoramiento que le ayudara a fundamentar sus bases para ofrecer sus productos a nivel nacional y luego podría proponerse hacerlo a nivel internacional, por eso se busca mediante el diseño de la reestructuración administrativa, alcanzar los objetivos deseados.

Al aplicar el diseño de la reestructuración administrativa la microempresa tiene la forma de establecer los estándares de calidad. Se debe proceder a capacitar a sus trabajadores constantemente, brindarles seguridad laboral, creando cada cargo que se necesita.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo lograra Camisetas Bacanes tener una estructura formal que permita mejorar sus resultados?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- a) ¿Qué es una estructura formal?
- b) ¿Cuál es la estructura administrativa actual de Camisetas Bacanes?
- c) ¿Cuáles son los principales problemas que identifican los empleados de Camisetas Bacanes?
- d) ¿Es necesaria la implementación de un departamento de talento humano?

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Propuesta para el rediseño de la estructura administrativa de la microempresa “Camisetas Bacanes”.

1.5.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la presente investigación son:

- a) Determinar que es una estructura administrativa.
- b) Describir la situación actual de la estructura administrativa de Camisetas Bacanes.
- c) Identificar los principales problemas en las áreas administrativas de Camisetas Bacanes.
- d) Establecer si es necesaria la implementación de departamentos de talento humano y contable.

1.6 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La microempresa “Camisetas Bacanes” cuenta con tres locales comerciales; la matriz se encuentra ubicada en el centro comercial San Marino, parroquia Tarqui, provincia del Guayas, de la ciudad de Guayaquil, dedicándose a la venta al por menor de prendas de vestir y de accesorios, busca resaltar y enaltecer las cosas cotidianas más representativas de la cultura popular Ecuatoriana. Rescatar a héroes del pasado y hacer diseño diferenciadores, atractivos y con algo de originalidad.

Camisetas Bacanes nace en abril del 2007, con una propuesta de diseños nostálgicos y urbanos que rescatan la esencia ecuatoriana. Nuestros diseños son reconocidos por la originalidad y por la relevancia en la sociedad. Son diseños con alturas, impactantes, bromistas pero éticas. Calidad que ha sido reconocida

nacional e internacionalmente. Creados por talentos ecuatorianos que emergen día a día.

El producto que se ofrece, las camisetas son de telas 100% de algodón de 180 gramos jersey. Los estampados son con serigrafía (tinta sobre tela) de alta calidad. De tal manera que los procedimientos administrativos establecidos en la microempresa lo cual no permite optimizar recursos, costos y esfuerzos, duplicando las actividades y necesidades de recursos.

Esta microempresa no cuenta con una estructura organizacional de sus departamentos y es obligada a contratar servicios profesionales contables externos. Las decisiones de la microempresa son tomadas por intuición por el gerente propietario quien conoce el entorno del negocio, estas decisiones no siempre son las indicadas y generan problemas para la microempresa.

Se encuentra rodeada por alta competencia la cual ha evitado su crecimiento micro empresarial a pesar de mantener un record de ventas promedio, sin embargo existe la necesidad de diseñar una estructura administrativa para mantener un mejor funcionamiento en las diferentes áreas.

El diseño de una estructura administrativa se hace necesaria para evaluar el grado de eficiencia y de eficacia con el cual se están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la microempresa, para corregir las deficiencias que existen, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control, mediante la mejor utilización de los recursos disponibles, conforme a procedimientos encuadrados dentro de normas y políticas de administración.

La eficiencia gerencial de una organización, se debe en parte a los Sistemas Administrativos los cuales deben estar acordes con la realidad y

demandas planteadas a la institución por lo que se considera fundamental realizar la estructura del sistema con la finalidad de plantear una alternativa que permita el desarrollo y evolución del mismo y resolver de manera permanente la toma de decisiones. Esta alternativa en un futuro se incorporará progresivamente a la organización.

Es por esto que la microempresa “Camisetas Bacanes” para alcanzar el logro de sus objetivos, debe promover la formalización y utilización de sus sistemas administrativos, ya que actualmente cualquier actividad institucional persigue optimizar el trabajo ejecutándose de la mejor manera, en el mínimo tiempo, y al menor costo posible, mediante la organización eficiente de sus recursos basado en una estructura organizativa adecuada que le permita definir actividades y conocer las posiciones de las diferentes partes que la conforman.

Debido a esto se hace fundamental que “Camisetas Bacanes” cuente con una sólida organización con coherentes y flexibles bases jurídicas administrativas que le permitan actuar acorde a las exigencias que imponen las leyes.

La marca “Camisetas Bacanes” no escapa de esta realidad y más aun que en estos momentos en que las exigencias tanto internas como externas demandan un crecimiento de servicio, lo que la compromete a impulsar sistemas y procesos que mejoren su gestión, a través de una gerencia que se identifique con la realidad y que responda al nuevo reto que se le impone.

1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica fundamentalmente por la necesidad que tiene toda microempresa de plantear un diseño de la estructura administrativa adecuada, moderna y flexible, como requisito indispensable para el desarrollo de sus funciones como una organización exitosa.

Por otra parte el estudio aporta beneficios a la microempresa, por que evitarían problema en el futuro que desemboquen el cumplimiento de su misión, visión, y objetivos, y que en gran medida se deberá a la no formalización de los sistemas administrativos. En este sentido la investigación es un instrumento que facilita el diseño administrativo orientado a corregir las posibles fallas que existan para alcanzar la eficiencia operacional y aumentar la preparación y conocimiento del personal, así como ayudar al nivel estratégico y aplicar los objetivos y funciones de los cargos adoptados para lograr y asegurar que sus funciones sean confiables al igual que la toma decisiones.

Esta investigación es inédita porque los investigadores van adquirir información directa de los implicados que sería la microempresa como es la Gerencia General.

1.8 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Debido a los problemas existentes en la microempresa “Camisetas Bacanes” pertenecientes a la industria de prendas de vestir y accesorios, los autores han considerado la existencia de problemas que afectan la coordinación en el área administrativa de la microempresa.

La investigación permite delimitar las áreas y espacio en que se evidencia los problemas:

Objeto: Microempresa “Camisetas Bacanes”.

Aspectos: Diseño de la reestructuración en los departamentos administrativo.

Tema: Diseño de la reestructuración administrativa de la microempresa “Camisetas Bacanes” en la ciudad de Guayaquil.

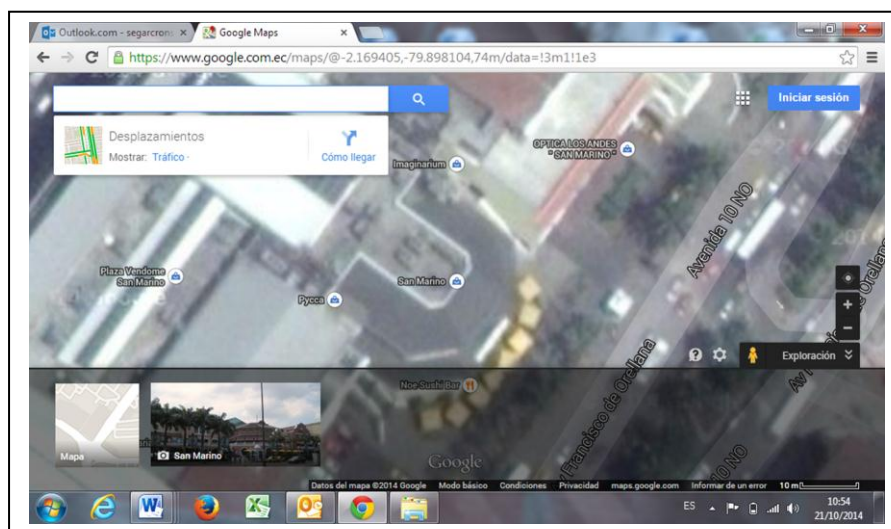
Delimitación espacial: Ciudad de Guayaquil.

Delimitación temporal: Periodo 2015.

Grafico 2: Ubicación Geográfica

Microempresa “Camisetas Bacanes”

Centro Comercial San Marino, Piso Bajo, Local # K-08, Matriz Principal.



Fuente: Google Maps.

Fuente: (Google Maps, 2015)

Elaborado por: Las Autoras (2015)

1.9 LIMITES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se aplica en la microempresa “Camisetas Bacanes” tiene como propósito rediseñar la estructura administrativa, para mejorar la sistematización orgánica funcional así como la optimización de la información y comunicación (TICS) del personal humano de la microempresa para alcanzar la eficiencia y rentabilidad.

Para el desarrollo del proyecto contamos con la ayuda del Gerente General Sr. Azael Torres y en las diferentes áreas de la microempresa “Camisetas Bacanes” que brindo la facilidad para realizar las observaciones, y preguntas y la obtención de datos utilizados en la investigación.

Los límites de la presente investigación se determina en base a dos factores como son: el objetivo y el tiempo. Por lo tanto, en base a los objetivos establecidos y las necesidades de información para el desarrollo de la propuesta las autoras consideran el estudio a la microempresa Camiseta Bacanas, dentro de la cual se llevara a cabo la investigación para conocer más a fondo sobre los problemas que se presenta en el departamento de administrativo.

La microempresa Camisetas Bacanes, tiene las siguientes sucursales en la ciudad de Guayaquil:

- ✓ “Camisetas Bacanes”, ubicado en el Centro Comercial Rio Centro Ceibos.
- ✓ “Camisetas Bacanes”, ubicado en el Centro Comercial Rio Centro Norte Piso 1.

Como alcance se tiene el lograr definir los cargos y funciones de la microempresa y presentar importantes instrumentos tales como el Manual de Cargos y Funciones que describa la estructura organizativa en su aspecto funcional, y el organigrama que describe la estructura conformada por las unidades orgánicas.

1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Reestructuración administrativa de la microempresa Camisetas Bacanes.

Variable Dependiente: Optimización de los procesos administrativos.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	TIPOS DE VARIABLES	DIMENSIONES Y CATEGORIAS	INDICADOR
*La reestructuración de procesos administrativos de “Camisetas Bacanes”	Independiente	Análisis de los Departamentos	Reestructuración Administrativa
*Optimización de los procesos administrativos	Dependiente	Optimización de Procesos	Eficacia de los procesos administrativo

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del arte

De las fuentes de investigación de proyectos desarrollados en diversos estudios académicos, encontramos relación a nuestro proyecto las siguientes:

La hacienda “María Elena” comenzó a presentar problemas causados por la falta de organización en las actividades administrativas y operativas, los mismos que con el pasar de los años han generado el poco crecimiento económico, un decreciente nivel de ventas y producción, retrasos por olvido de actividades operativas. (Gorotiza Rodriguez, 2013).

En actualidad todas las instituciones deben contar con sistema y elementos de alta calidad que nos aseguren el cumplimiento eficiente de sus objetivos a cortos y largo plazo. El Ministerio de Defensa, como entidad estatal, también debe de contar con elementos que cumplan unos requisitos mínimos de calidad, con el fin de fortalecer sus funciones. (Garcia Cabrera, 2001).

El presente trabajo contiene una propuesta de reestructuración administrativa y comercial de un negocio familiar que se dedica a la comercialización de productos electrónicos, accesorios de computación y electromenores con varios años en el mercado. Todos sus procesos se han ido desarrollando de forma empírica. (Culcay Cedeño Andres, 2015).

El presente documento consiste en un análisis que fue desde el marco hasta el micro entorno lo que nos permitió conocer la realidad actual de Cooperativas de Transporte de Taxis del Azuay y de todos sus afiliados, al

hacerlo se establecieron objetivos, metas y estrategias que conducirán el direccionamiento estratégico del organismo.(Urgile Dominguez Diana, 2014).

El proyecto de reestructuración administrativa y operativa de la cafetería y frutería “Frutely”; que se dedica a la venta de ensaladas de frutas frescas picadas al peso y brinda un servicio de cafetería, está dirigido a mejorar los servicios que brinda esta negocio, tanto en el área administrativa como en la operativa. Con la finalidad de incrementar la rentabilidad de la empresa, ampliar la difusión publicitaria sobre las bondades del establecimiento, para posicionarlo en el mercado y lograr expandir sus servicios a los diferentes sectores de la ciudad de Quito. (Ronquillo Diaz Andrea, 2014).

Tener un conocimiento global del comportamiento de una empresa permite que las decisiones estratégicas sean tomadas de la mejor manera, esto permite que las organizaciones tomen un curso fijo y que sean sostenibles en el tiempo. (Chavez Gutierrez Oscar, 2012).

La situación actual de la compañía desde una perspectiva estratégica, enfocada principalmente en el área técnica de diseño, y definir así mismo los posibles cambios y posibles decisiones que se deben tomar para aprovechar de una mejor manera las oportunidades del entorno. (Aya Vaca Lorena, Frank Lopez, 2012 -07-27).

En la actualidad, Servivapor Cía. Ltda. Oferta sus productos al sector industrial ecuatoriano y eventualmente en Colombia y Perú, para el desarrollo del trabajo se realizaron un diagnóstico de la situación actual a través de entrevistas y observación de los procesos, que permitió concluir que la empresa desempeña sus actividades sin un plan estratégico definido. (Arrevalo Jaramillo Maria, 2010).

El estudio de este trabajo fue enfocado en la empresa Homeline Cía. Ltda. de la ciudad de Guayaquil, esta organización que se dedica a la elaboración y comercialización de todo tipo de persianas, la entidad está presentado problemas en la parte administrativa lo cual está afectando el ambiente laboral, situación que ha ido avanzando, por ello, se consideró altamente viable la reestructuración organizacional de esta empresa. (Briones Mendoza Jomaira, Celi Valencueza Viviana, 2012).

Del análisis de campo de acción de Fasan y de su situación Jurídica se derivaron una serie de gestiones tendientes a regular sus acciones a nivel interno así como a legalizar las relaciones Con otros Organismos del estado, de los cuales obtendría beneficios para el cumplimiento de su misión. Un aspecto importante en la reestructuración de Fasan le corresponde a lo Económico y Financiero. (Villacis Malo Hermes, 2010).

Jiménez Hermanos es una empresa comercial que se fundó en la ciudad de Milagro Inicialmente por la necesidad de trabajar, mas con el paso del tiempo se convirtió en la fuente de trabajo de los hermanos Jiménez, la actividad comercial ha crecido y a la presente tal crecimiento implica tener procesos de gestión empresarial más eficiente y que correspondan a la naturaleza del negocio. (Ramirez Granda Roberth, Jimenez Vargas Zayra, 2013).

En los diferentes cambios que se suscitan día a día, así como el impacto que estos tienen en las diferentes escalas económicas a nivel global nos invitan a reflexionar sobre si las estructuras organizativas de las empresas que son utilizadas en la actualidad son las adecuadas para hacer frente ante estos innumerables retos. (Serna Lara Luis, 2014).

Nuestra investigación tiene como fin primordial: Realizar un Diagnostico en cuando a las siguientes Áreas primordiales en toda empresa

como los son: Área Administrativa, Área Operativa y Área Financiera. Nos enfocamos entonces en In Planet S.A. dedicada a la prestación de servicios de internet, la misma que presenta cierta vulnerabilidad y varios factores de riesgos en las actividades que realizan sus empleos, ya que estos no dan reporte de los trabajos realizados, ni tampoco existe una supervisión directa. (Tejada Escobar Freddy, Putan Tapia Carlos, Sigcho Vega Diana, 2014).

Este documento es el informe final de un arduo trabajo de grado para obtener el título de ingeniero Industrial de la Universidad Libre y ha dado origen a la investigación de una empresa dedicada al sector metalmeccánico, este informe da por concluido el trabajo de grado y sirve de insumo al proceso investigativo de dicha empresa. (Monsalve Torres Heidi, Valderrama Rodriguez Jose, 2013).

En la actualidad todas las instituciones deben contar con sistemas y elementos de alta calidad que nos aseguren el cumplimiento eficiente de sus objetivos a corto y largo plazo. (Garcia Cabrera Oscar, 2001).

Se aplica los conocimientos de ingeniería industrial aplicada las técnicas y herramientas de esta profesión. Se ha analizado la estructura externa e interna de la empresa con el fin de proponer alternativas de solución para un mejor desenvolvimiento estratégico logrando hacerla más competitiva. Enfocado sus debilidades y fortalezas mejorando sus estrategias. (Padilla Sudario Cristian , 2014).

Es una propuesta que tiene como objetivo principal las gestiones administrativas dentro del Departamento de Crédito y Cobranzas, para lo cual se implementó manuales y procedimientos que servirán de guía para ejercer las funciones de cada uno de sus integrantes, maximizando el capital humano y recurso económico de dicha comercializadora logrando eficiencia y eficacia en sus operaciones. (Cevallos Merchan Diana, Ponce Jijon Teresa, 2012).

En la actualidad el enfoque de auto sostenimiento financiero y servicio de calidad de las empresas obligan a una reestructuración dentro de las mismas, para lo cual se realizó una identificación y documentación de los procesos existentes con el fin de proporcionar mejoras en su parte administrativa, llevando a cabo una evaluación y diseño de las políticas de la institución. (Amaya Bolaños Alex, 2013).

Por la falta de un control interno en las empresas ocasiona que se realice malos procedimientos en las transacciones. Por ende se realiza una reestructuración del sistema de control interno administrativo y contable de la “Gasolinera Mobil” en la ciudad de Esmeraldas con el fin de evitar pérdidas e inadecuado manejo de los recursos financieros de la empresa. (Rodriguez Acosta Laura, 2013).

2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.2.1 Aspectos generales de la administración

Para poder entender el concepto de administración se debe empezar por conocer la definición etimológica:

La palabra “Administración”, se forma del prefijo “ad”, hacia y de “ministratio”. Esta última palabra viene a su vez de “minister” vocablo compuesto de “minus”, comparativo de inferioridad, y del sufijo “ter” que sirve como término de comparación. Si pues “magister” (magistrado), indica una función de preeminencia o autoridad – el que ordena o dirige a otros en una función, “minister” expresa precisamente lo contrario: subordinación u obediencia; el que realiza una función bajo el mando de otro; el que presta un servicio a otro.

La etimología da la idea que la administración, se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro, de un servicio que se presta, este servicio se desarrolla mediante un proceso administrativo, que muestra la

manera como el área administrativa de la empresa, aplica el manejo de un conjunto de actividades en forma sincronizada en sus diferentes niveles para alcanzar la visión, misión y objetivos trazados por los empresarios.

Dentro de los principales pioneros de la administración, encontramos los siguientes, los cuales definen a la administración como:

“Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso, planeación, dirección y control, al fin de lograr los objetivos establecidos”.

(Henry Sisk Mario)

“Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo coordinado”.

“Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno”.

2.2.2 La administración es ciencia y técnica

La administración es una disciplina que tiene como finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas.

La administración es una ciencia fáctica, que tiene un objeto real (las organizaciones). La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos utilizables en la búsqueda de funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. Incluye principios normas y procedimientos, para la conducción racional para las organizaciones.

La administración no solo busca explicar el comportamiento de las organizaciones, sino que comprende un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar y transformar esa realidad que son las organizaciones.

La administración ha sido una necesidad natural, obvia y latente de todo tipo de organización humana. Desde siempre cada tipo de organización ha requerido de control de actividades (contables, financieras y de marketing) y de

tomas de decisiones acertadas para alcanzar sus objetivos – cualquiera que sea esto- de manera eficiente, es por esto que se ha creado estrategias y métodos que lo permitan.

TABLA 3: LA ADMINISTRACIÓN ES CIENCIA, TÉCNICA Y ARTE

Elementos	Ciencia	Técnica	Arte
Definición	Conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados, de validez universal, fundamentados en una teoría referente a verdades generales.	Conjunto de instrumentos, reglas, procedimientos y conocimientos cuyo objeto es la aplicación utilitaria.	Conjunto de técnicas y teorías, cuyo objeto es causar un placer estético a través de los sentidos. También se dice de la virtud, habilidad o disposición para hacer bien una cosa.
Objeto	Conocimiento del mundo: búsqueda de la verdad.	Aplicación o utilidad práctica.	Belleza. Habilidad. Expresión.
Método	Investigación. Observación. Experimentación. Encuestas.	Instrumentos. Procedimientos. Conocimientos científicos.	Técnicas. Teorías. Emotividad. Creatividad.
Fundamento	Leyes generales. Principios.	Principios y reglas de aplicación práctica.	Reglas

Elaborado por: Las autoras (2015).

2.2.3 Características de la administración

La administración posee características inherentes que la diferencia de las otras disciplinas:

- ✓ **Universalidad:** Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial, el ejército, un hospital, una escuela, etc.
- ✓ **Valor instrumental:** Dado que su finalidad es eminentemente práctica, la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin para así misma: mediante esta se busca obtener resultado.
- ✓ **Unidad temporal:** Aunque para los fines didácticos se distinga diversas fases y etapas en el proceso administrativo, esto no significa que exista aisladamente. Todas las partes del proceso administrativo existen simultáneamente.
- ✓ **Amplitud de ejercicio:** Se aplica en todos los niveles o subsistema de una organización formal.
- ✓ **Especificidad:** Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tienen características propias que le proporciona su carácter específico.
- ✓ **Interdisciplinarietàad:** La administración es afín a todas ciencias y técnicas relacionada con la eficiencia en el trabajo.
- ✓ **Flexibilidad:** Los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social donde se aplican. La rigidez en la administración es inoperante.

2.2.4 Importancia de la administración

Después de haber estudiado sus características, resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre. Por lo que es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:

- ✓ **Universalidad:** Con la universalidad de la administración se demuestra que esta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- ✓ **Simplificación del trabajo:** Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para logra la mayor rapidez y efectividad.
- ✓ **Productividad y eficiencia:** La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.
- ✓ **Bien común:** A través de los principios de la administración se contribuyen con el bienestar de la comunidad, ya que proporciona alineamiento para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.

2.2.5 Las funciones de la administración

Muchos académicos y gerentes han descubierto que el análisis de la administración se facilita mediante una organización útil y clara del conocimiento como en primer orden de clasificación de conocimiento se han usado las cinco funciones de los gerentes:

- a) Planeación.
- b) Organización.
- c) Dirección.
- d) Control.

Sea la dirección un individuo o un equipo, el proceso administrativo implica planificar y desarrollar una estrategia, organizar, liderar o dirigir y controlar y tomar decisiones.

Algunas de estas actividades son frecuentemente desarrolladas por determinados niveles de la organización, por ejemplo la planificación y el

desarrollo de la estrategia constituyen el núcleo de las actividades de la alta dirección. Sin embargo, en muchas organizaciones contemporáneas todos los empleados son responsables de una parte de las denominadas funciones de la administración.

2.2.5.1 La planificación

La planificación ayuda a las diferentes partes de la organización a establecer los objetivos futuros y a determinar las actividades necesarias para alcanzar esos objetivos.

Para ser efectiva, los objetivos de los individuos, equipos y directivos deben estar coordinados en la misión de la microempresa.

Debido a que las empresas no operan en el vacío, la misión necesita estar en armonía con los cambios del entorno y con el marco competitivo de la empresa.

Esto implica una continua valorización de las fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades denominada como (FODA) de la misma para que pueda ser elegida la estrategia apropiada.

2.2.5.2 La organización

Implica especificar la ordenación y coordinación de los recursos humanos, financieros, físicos, informativos y técnicos de la empresa para llevar a cabo las tareas que permitan lograr las metas deseadas; esto es, el despliegue de recursos para alcanzar los objetivos estratégicos.

La actividad de la organización incluye definir el papel de todos los colaboradores, la delegación de tareas, ordenar y asignar recursos, clarificar procedimientos y determinar prioridades.

2.2.5.3 La dirección empresarial

Es facilitar que las personas obtengan lo mejor de sí mismo, así como el mejor resultado en la cooperación con otras personas. Esta función implica comunicar la forma clara al personal de la empresa los objetivos de la organización y su importancia, inspirar y motivar a los empleados, proveer ejemplos para que otros lo sigan; guiar a la gente y crear condiciones que faciliten que personas de diferente formación trabajen conjuntamente para alcanzar el mayor éxito posible.

2.2.5.4 El control

Consiste en establecer una medida de rendimiento que se utilizara para compararla con los objetivos propuestos. Con la finalidad de implementar los cambios necesarios y de supervisar los progresos.

Entre sus funciones se encuentra en la retroalimentación de información, la identificación de problemas potenciales.

2.2.6 Misión empresarial

Representa la razón de ser una organización. Significa el fin o el motivo por el que fue creada para el que debe servir, una definición de la misión de la organización debe de dar respuesta a tres preguntas básicas.

¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? Y ¿Por qué lo hacemos? La misión incluye los objetivos esenciales del negocio, y por lo general, tiende al exterior de la empresa, atender la demanda de la sociedad, del mercado y del cliente.

2.2.7 Valores de una empresa

Un valor es una creencia básica sobre de lo que se puede hacer o no, lo que es o no importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual.

2.2.8 Visión empresarial

Es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el acto de verse a sí misma proyectada en el tiempo y en el espacio.

Toda organización debe de tener una visión correcta de sí misma, de los recursos que tiene su disposición, del tipo de relaciones que desea tener con sus clientes y mercados, de lo que quiere hacer para la continua satisfacción de las necesidades u deseo de los clientes, de cómo alcanzar sus objetivos, de las oportunidades y desafíos que debe enfrentar de sus principales agentes de las fuerzas que la impulsan y de las condiciones en las cuales opera.

2.2.9 Objetivo de la organización

El objetivo es el resultado deseado que se pretende alcanzar dentro de un periodo determinado.

2.2.10 Estrategia organizacional

La estrategia de la organización se refiere al comportamiento global de la empresa en cuanto a su entorno.

Por otro lado los autores Thompson Jr. Strickland y Gamble (año 2008 pág. 3) conceptualiza que “ la estrategia de una compañía consiste en las medidas competitiva y los planteamientos comerciales con que los administradores hacen crecer el negocio, atraen y satisfacen a sus clientes,

compiten con el éxito, realizan operaciones y alcanza los niveles deseados de desempeño organizacional”.

2.2.11 Análisis FODA

Los autores Thompson Jr. Strickland y Gamble (año 2008 pág. 97) conceptualizan que “el análisis FODA es una herramienta sencilla pero poderosa para ponderar las capacidades y deficiencias de los recursos de una empresa, sus oportunidades comerciales y amenazas externas de su bienestar futuro”

GRAFICO 5: ANALISIS FODA



Elaborado por: Las Autoras

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Para la estructuración del marco teórico fue necesario tomar en consideración las variables del problema de la investigación cuyos contenidos teóricos se indican a continuación:

Reestructuración

Es un tipo de acción empresarial que suele realizarse cuando hay problemas significativos dentro de una compañía, que están causando algún tipo de daño financiero y poner el negocio completo en un total peligro, es decir que la esperanza es que a través de la reestructuración donde la empresa al eliminar daños financieros podrá mejorar.

Procesos

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultados).

Procesos administrativos

El proceso administrativo no es nada más que un conjunto de secuencias que se debe realizar con sus respectivos órdenes para darle la determinada solución a un problema establecido en donde se puede encontrar problema de organización, lo cual para darle el respectivo orden a estos se debe acudir a una planeación.

Subprocesos

Los subprocesos son un tipo de procesos más ligeros que se utilizan para efectuar tareas en paralelos.

Tipos de procesos

Según Pérez (2010), al no existir normalización ni práctica generalmente aceptada al respecto se van a distinguir los procesos por su misión; se propone la siguiente clasificación coherente con la terminología utilizada se propone lo siguiente:

- ✓ Procesos operativos
- ✓ Procesos de apoyo
- ✓ Procesos de gestión
- ✓ Procesos de dirección

Ventas

Una venta es un acto económico en el que un producto cambia de propietario mediante una contra prestación económica. Esta podría ser una definición de un economista, al igual que un sociólogo podrá definirla como el acto mediante el cual se satisface un deseo o una necesidad.

Venta por mayorista

La venta mayorista consiste en realizar actividades de negocios a personas o comerciales que vende al por menor, es decir que la empresa realiza un sin número de elaboraciones, sean estos productos de diferentes índoles para comercializarlos en mayor cantidad, debido a que se refleja en ganancias mediante las actividades mercantiles que realizan.

Venta minorista

La venta minorista es uno de los actos más comunes que se realizan en los periodos de ventas debido a que se lo comercializan en pequeñas unidades donde dicha cantidades pueden estar en una sola envoltura, es decir que se comercializan al público directo sea este para su uso o consumo.

Supervisión

La supervisión se refiere al grado de control o fiscalización del trabajo que se ejerce sobre otros o es recibida por alguien.

Retroalimentación

Es la información objetiva del rendimiento individual u objetivo que se comparte con quienes pueden mejorar la situación. No se considera retroalimentación a las evaluaciones subjetivas.

Distribución y entrega

La misión de la distribución es llevar los productos al mercado en la cantidad deseada, el lugar donde se desee adquirir y en el momento que se necesita. Esto produce unos beneficios de tiempo, lugar y posesión en el consumidor.

Logística

La logística empresarial la podemos definir como el sistema integral que comprende el abastecimiento, el manejo y la gestión de materiales y productos con los que opera la empresa, incluyendo la planificación, la organización, y el control de actividades anteriores, desde la adquisición hasta su entrega al consumidor final, satisfaciendo las necesidades de este de la manera más eficaz y con el menor coste.

Verificación

Es una actividad de carácter material y técnico que ha de responder a criterios objetivos y no a consideración subjetivas.

Margen sobre venta

Es un beneficio el cual goza la empresa encargada de comercializar dichos objetos ser está hablando de lugar de venta y que más favorable al conocer que es un beneficio alto de una empresa lo cual lo hace rentable al tener un mejor control sobre sus costos a diferencia de la competencia, lo cual quiere informar que un margen de venta es un aumento de ganancia que se reconoce a través de porcentajes.

Flujo grama de un sistema

Es una herramienta sencilla y poderosa que permite al personal de todo los niveles de la empresa visualizar la organización y sus procesos como un todo sin que la jerarquía sea una limitación. Con ella, los gerentes se interesan con más facilidad en la mejora de la calidad, al comprender mucho mejor las interacción de la gente con su trabajo y con la cultura operativa.

Subsistema

Es un sistema que es parte de otro sistema mayor, en otras palabras un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que, en sí mismo, es un sistema, pero a la vez es parte de un sistema superior.

Producción

Es el concepto correspondiente a la forma característica (esencial) como la sociedad lleva a efecto la producción de sus satisfactores, por ende es la concepción genérica de la práctica productiva y de la forma como se organiza la sociedad para producir un tipo de elemento específico.

Producción justo a tiempo

El concepto de producción justo a tiempo fue implementado en Japón para eliminar el desperdicio de materiales, maquinas, capital, mano de obra e inventario en todo el sistema de manufacturas. El concepto de JIT (del inglés Just-in.time) tiene como objetivo: recibir los suministros justo a tiempo que serán empleados. Producir piezas justo a tiempo para armadas de sub-ensambles. Producir sub-ensambles justo a tiempo para armarlos y obtener los productos terminados.

Calidad total

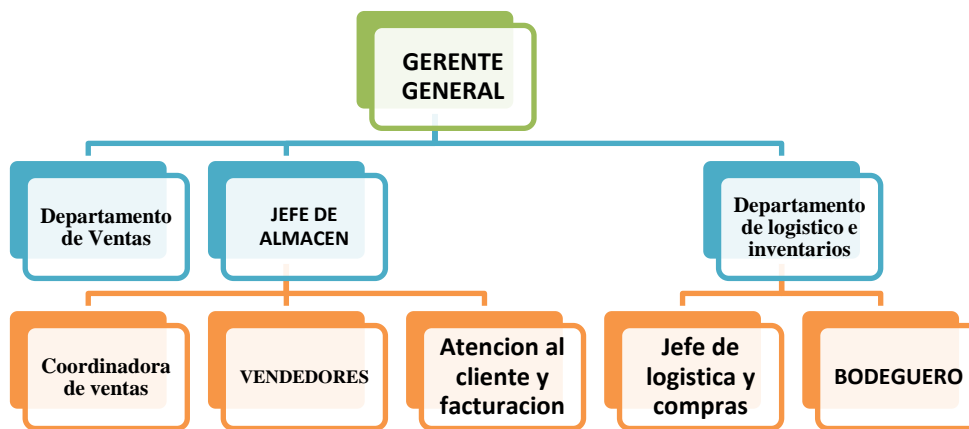
La calidad como corriente de pensamiento empresarial, tiene unas bases y unos principios que la convierten en un modelo de gestión y un estilo de dirección. Formulados de diferentes formas por diversos expertos.

Servicio al cliente

La atención al cliente es una estrategia básica que permite ofrecer y ofertar un valor añadido en el servicio con respeto a la competencia.

ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL DE LA MICROEMPRESA

GRAFICO 1: ORGANIGRAMA



Fuente: Microempresa Camisetas Bacanes

Elaborado por: Las Autoras

La Microempresa cuenta con empleados en la en las distintas islas ubicadas en los centros comerciales de la ciudad de Guayaquil.

Gerente

El gerente es el encargado de establecer que las funciones de los departamentos funcionen como debe de ser, el cual se encarga de supervisar que los respectivos departamentos funcionen correctamente.

Departamento de venta

Dedicándose a la venta al por menor de prendas de vestir y de accesorios, busca resaltar y enaltecer las cosas cotidianas más representativas de la cultura popular Ecuatoriana. Rescatar a héroes del pasado y hacer diseño diferenciadores, atractivos y con algo de originalidad. Este es uno de los principales departamentos que dan vida a la empresa, es el encargado de comercializar y vender.

Departamento de producción

Al hablar de producción nos referimos a un determinado grupo de empleados de la microempresa que son los encargados de transformar la materia prima en un producto terminado para el cliente, esta área se dedica a la aplicación de estampados de las distintas ciudades turísticas de nuestro País Ecuador en camisetas de vestir.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación correspondiente a este proyecto es el tipo descriptiva y exploratoria.

3.1.1 Investigación descriptiva

Según Malhotra (2010) señala: “...Tiene como objetivo principal la descripción de algo, por lo general características o funciones.”

Nos ofrece una información más detallada del fenómeno a estudiar, permite describir el desarrollo de la microempresa.

La técnica a emplear será cualitativa que consiste en la obtención de información mediante encuestas. La encuesta consiste en un cuestionario previamente elaborado, se realizará dos encuestas: para los directivos y empleados. Esta técnica nos facilita obtener resultados estadísticos que permite tener un conocimiento amplio del problema.

3.1.2 Investigación exploratoria

Según Malhotra (2010) indica que: “Es un tipo de diseño de investigación que tiene como objetivo primordial proporcionar conocimiento y comprensión del problema que enfrenta el investigador.”

La investigación exploratoria permite tener una percepción del problema a primera instancia, además nos facilita discernimiento del problema

del proyecto. La técnica a desarrollar dentro de esta investigación será cualitativa que implica la observación ya que nos permitirá tener una apreciación clara del problema que vamos a investigar, también se aplicará la entrevista a profundidad en este caso al dueño de la empresa, lo cual consiste en un diálogo para obtener un conocimiento más claro del problema a estudiar.

3.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología empleada requirió de un Diseño cuantitativo que permite un estudio experimental, a través de la aplicación de técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista; además tenemos un diseño cualitativo y cuantitativo que llevo una narración de variables de estudio y sus aspectos históricos.

3.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.3.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:

3.3.1.1 Investigación Documental

La investigación documental, recopilara antecedentes a través libros, revistas, folletos, documentos, gráficos que son útiles para que el investigador inicie el levantamiento de información.

3.3.1.2 Investigación Campo

La investigación de campo es la que se realizara directamente en la microempresa “Camisetas Bacanes”, las herramientas a utilizar son las siguientes:

- ✓ **El cuestionario:** recopilar información por medio de preguntas concretas (Abiertas o cerradas), preguntas sencillas que no deben implicar dificultad para emitir una respuesta.
- ✓ **La entrevista:** recopilación verbal la cual requiere de una capacitación amplia y de experiencia por parte del entrevistador que le ayudara a captar las opiniones del entrevistado sin agregar ni quitar nada en la información proporcionada.
- ✓ **La encuesta:** recopilar opiniones por medio de preguntas concretas en un universo o muestra específico.
- ✓ **La observación:** evaluar diferentes aspectos de un fenómeno a fin de estudiar sus características y comportamientos dentro del medio donde se desenvuelve.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población considerada para el desarrollo del proyecto lo constituyen Directivos y Empleados como se indican a continuación:

Tabla 4: Población

#	PERSONAL	CANT.
1	DIRECTIVOS	3
3	EMPLEADOS	20

Fuente: Microempresa “Camisetas Bacanes”

Elaborada por: Las Autora

3.4.2 MUESTRA

La muestra considerada para el desarrollo del proyecto lo constituye directivos, empleados como lo indica la tabla a continuación:

Tabla 5: Muestra

#	PERSONAL	CANT.	%
1	DIRECTIVOS	3	13
3	EMPLEADOS	20	87
	TOTAL	23	100

Fuente: Microempresa “Camiseta Bacanes”

Elaborado por: Las Autoras

3.5 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Para la selección se consideró el total de la población por que la cantidad es un valor pequeño lo que permite tomar como muestra el mismo valor de la población.

Como complemento se deberá consultar las fuentes secundarias de información como libros e informes oficiales, con lo cual se deberá establecer un sustento a la información propuesta en el trabajo.

Los datos obtenidos luego de ser procesados y tabulados llegan de ser uso de estadísticas descriptivas, aplicando un cálculo relativo de los resultados es decir, requiriendo una expresión absoluta y relativa (porcentaje) de los valores para dar paso a la verificación de la hipótesis.

Tabla 6: Presupuesto

PRESUPUESTO	
ACTIVIDAD	COSTO
Materiales	\$35.00
Movilización	\$15.00
Total	\$50.00

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

3.5.1 Tratamiento de la información

El tratamiento de los datos que se obtenga de la investigación se realizara mediante las herramientas de Microsoft Excel. Serán presentados en tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos análisis.

3.6 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

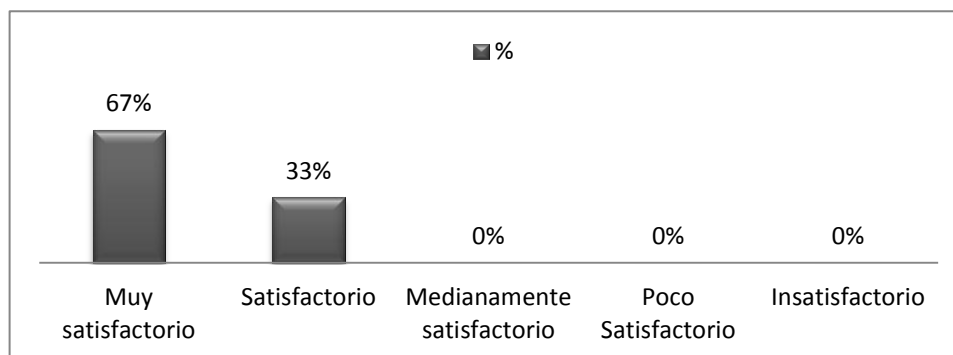
Tabulación de Encuestas dirigidas a Directivos de la Microempresa

1.- ¿Considera necesario que exista una reestructuración administrativa de la microempresa?

Tabla 7: Necesidad de Reestructuración

	ESCALA	CANT.	%
Muy Satisfactorio	5	2	67%
Satisfactorio	4	1	33%
Medianamente Satisfactorio	3	0	0%
Poco Satisfactorio	2	0	0%
Insatisfactorio	1	0	0%
Total		3	100%

Grafico 6: Necesidad de Reestructuración



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

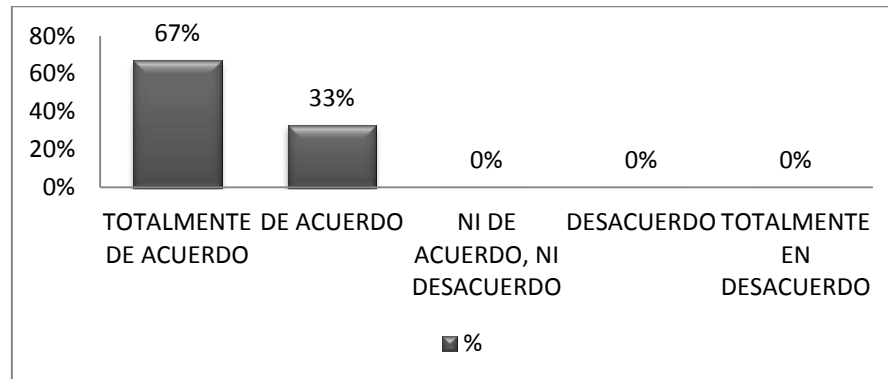
Para los directivos es necesario que se elabore un plan de reestructuración administrativa debido a la falencia que existe, una reestructuración debía traer mejora a los problemas que se manifiestan tener actualmente la microempresa, por lo tanto no hay razón para no proceder a plantear esta alternativa con mira al mejoramiento institucional.

2.- ¿Cree usted que las falencias administrativas han afectado el desarrollo de la microempresa?

Tabla 8: Falencias que afectan el desarrollo

	ESCALA	CANT.	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	2	67%
DE ACUERDO	4	1	33%
NI DE ACUERDO, NI DE DESACUERDO	3	0	0%
DESACUERDO	2	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Grafico 7: Falencias que afectan el desarrollo



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

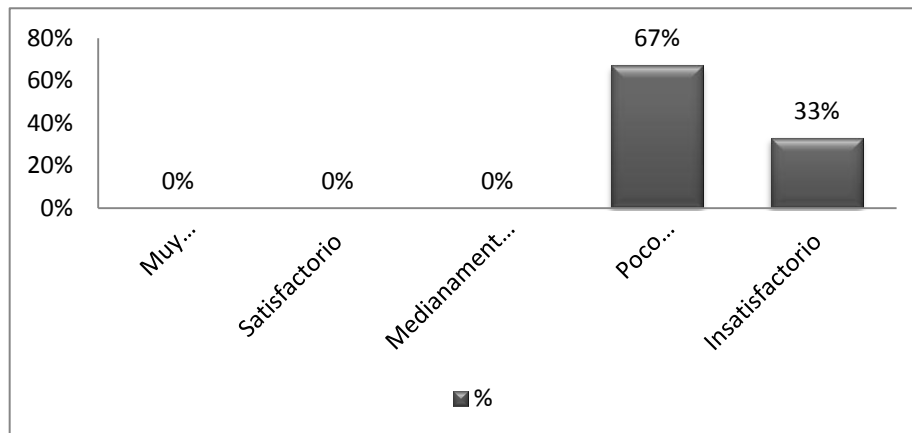
Al plantear esta pregunta nos damos cuenta que la interrogante se evidencia los errores y la mala administración afectan directamente al desarrollo conjunto de la microempresa, ya que una organización necesita todos sus procesos para evitar caer en falencias que repercutan negativamente el éxito de la misma, el directivo dijo el estar de acuerdo al tener que enfrentar la realidad donde estos problemas están afectando de forma significativa a la microempresa.

3.- ¿La microempresa “Camiseta Bacanes” cumple con el debido control administrativo?

Tabla 9: Control Administrativo

	ESCALA	CANT.	%
Muy Satisfactorio	5	0	0%
Satisfactorio	4	0	0%
Medianamente Satisfactorio	3	0	0%
Poco Satisfactorio	2	2	67%
Insatisfactorio	1	1	33%
Total		3	100%

Grafico 8: Control Administrativo



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

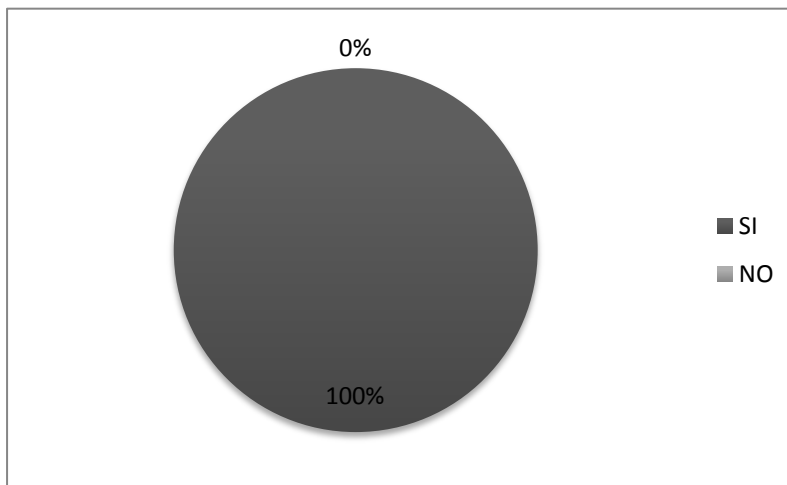
Al plantear esta pregunta nos damos cuenta que no cumple con el debido control de los procesos administrativos, ya que no alcanza las expectativas deseadas de la microempresa, por el cual el 67% respondió que en cuestión de control del proceso son pocos satisfactorios donde se reflejan los errores, ya que una organización necesita ser eficaz y eficiente en sus procesos para evitar caer en falencias que repercutan negativamente el éxito de la misma.

4.- ¿Considera que se han presentado problemas en el desarrollo de los procesos administrativos de la microempresa?

Tabla 10: Problemas en los Procesos Administrativos

	ESCALA	CANT.	%
SI	5	2	100%
NO	1	1	0%
TOTAL		3	100%

Grafico 9: Problemas en los Procesos Administrativos



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

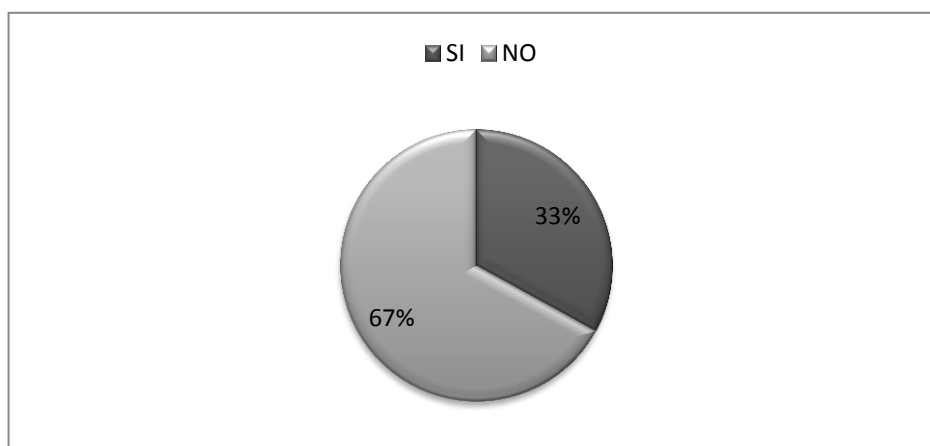
Como lo indica el resultado de esta pregunta de la encuesta, los directivos están consiente que han pasado por conflictos administrativos por lo que asegura que la microempresa “Camiseta Bacanes” presenta problemas en dicho labores, es necesario que todos los directivos se den cuenta de este aspecto y no se cieguen antes los hechos que manifiestan la opinión de un grupo mayoritario de esa forma se podrá implementar cambios en la administración.

5.- ¿Maneja un sistema de control acerca de sus cuentas por pagar?

Tabla 11: Control de Cuentas por Pagar

	ESCALA	CANT.	%
SI	5	1	33%
NO	1	2	67%
TOTAL		3	100%

Grafico 10: Control de Cuentas por Pagar



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

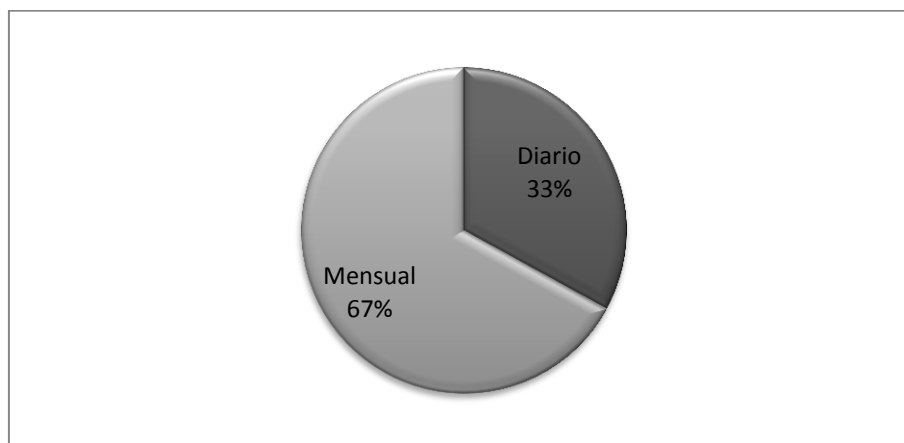
Como se puede observar en los resultados el 67% de los directivos admiten no llevar un adecuado control de sus cuentas por pagar, porque carecen del área contable lo cual tomaron la decisión de requerir de los servicio de una firma contable externa.

6.- ¿Cómo usted lleva el inventario de sus sucursales?

Tabla 12: Inventarios de sus Sucursales

	ESCALA	CANT.	%
DIARIO	5	1	33%
MENSUAL	1	2	67%
TOTAL		3	100%

Grafico 11: Inventarios de sus Sucursales



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

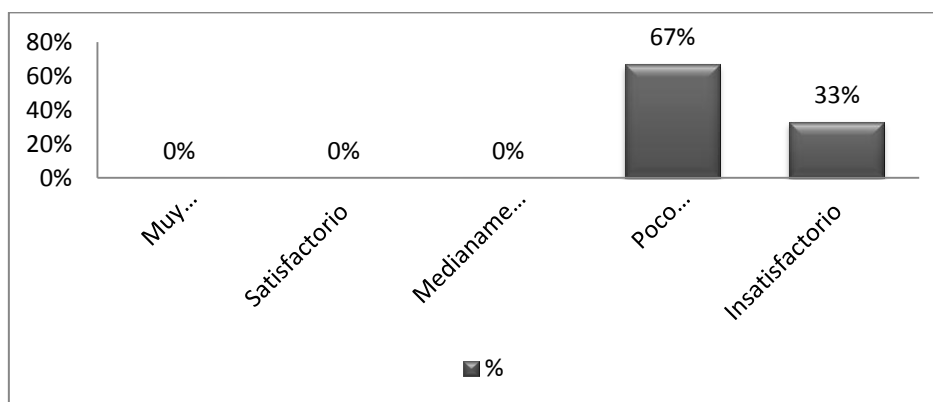
Los directivos están conscientes de que no se realiza un adecuado control de inventario en sus respectivas sucursales, ya que se lo maneja mensualmente esto provoca falencias en el stock de mercaderías para poder cubrir el mercado y satisfacer a los clientes.

7.- ¿Los procesos administrativos de la microempresa Camisetas Bacanes son adecuados para el cumplimiento de sus labores?

Tabla 13: Cumplimientos de sus Labores

	ESCALA	CANT.	%
Muy Satisfactorio	5	0	0%
Satisfactorio	4	0	0%
Medianamente Satisfactorio	3	0	0%
Poco Satisfactorio	2	2	67%
Insatisfactorio	1	1	33%
Total		3	100%

Grafico 12: Cumplimientos de sus Labores



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

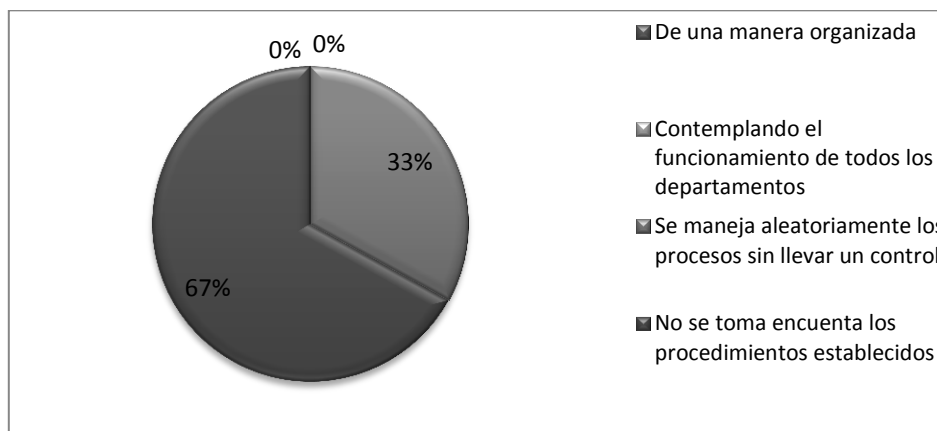
De la encuesta realizada a los directivos de la microempresa se puede tener claro la existencia de un problema en el cual ellos admite con cierta cautela que los procesos manejados no son los más adecuados ni generan resultados totalmente satisfactorios, es decir que cumple con la administración de ciertos aspectos del negocio pero tampoco dejan un sentido de realización de metas por el motivo se constata que si hay falencias en el cumplimiento de sus labores.

8.- ¿De qué manera se desarrollan los procesos administrativos de la microempresa Camisetas Bacanes?

Tabla 14: Desarrollo de Procesos

	ESCALA	CANT.	%
DE UNA MANERA ORGANIZADA	4	0	0%
CONTEMPLANDO EL FUNCIONAMIENTO DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS	3	0	0%
SE MANEJA ALEATORIAMENTE LOS PROCESOS SIN LLEVAR UN CONTROL	2	1	33%
NO SE TOMA ENCUESTA LOS PROCEDIMINETOS ESTABLECIDOS	1	2	67%
Total		3	100%

Grafico 13: Desarrollo de Procesos



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

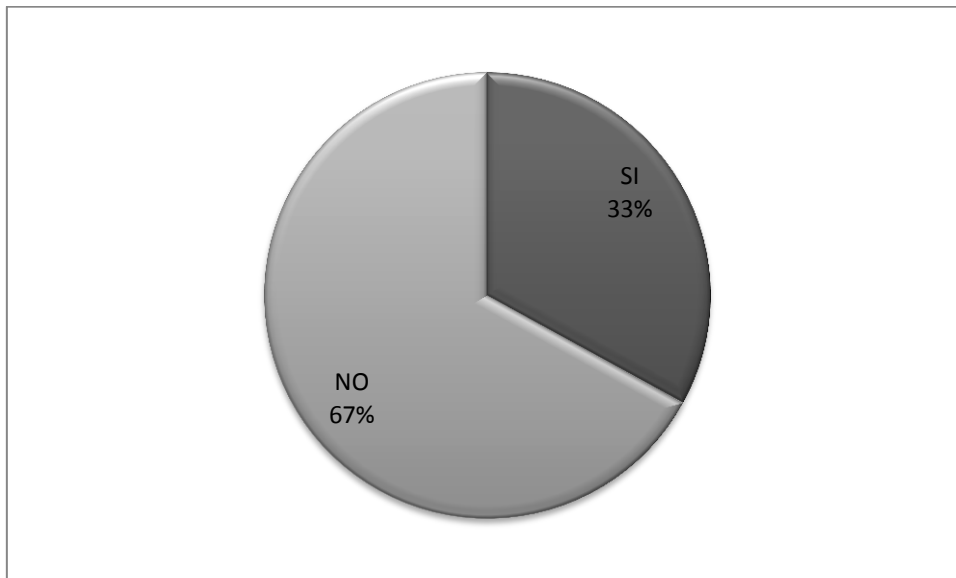
Los directivos coincidieron que en los procesos de la microempresa se conllevan de una forma improvisada y sin proceder a un seguimiento de las actividades este es el factor que se considera como el 67% aunque un directivo contesto desde otro punto de vista, cabe recalcar que el problema se evidencia en la respuesta de la mayoría por lo tanto en la microempresa Camiseta Bacanes no existe un control eficiente de los procesos administrativos.

9.- ¿La microempresa lleva el control de sus declaraciones de impuestos y pagos de la misma al día?

Tabla 15: Control de Declaraciones de Impuestos

	ESCALA	CANT.	%
SI	5	1	33%
NO	1	2	67%
TOTAL		3	100%

Grafico 14: Control de Declaraciones de Impuestos



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

Como lo indica el resultado los directivos no llevan el control de sus declaraciones ya que carecen del departamento contable por lo cual las notificaciones emitidas por el Servicios de Renta Interna (SRI) se vencen causando obligaciones pendientes por pagar.

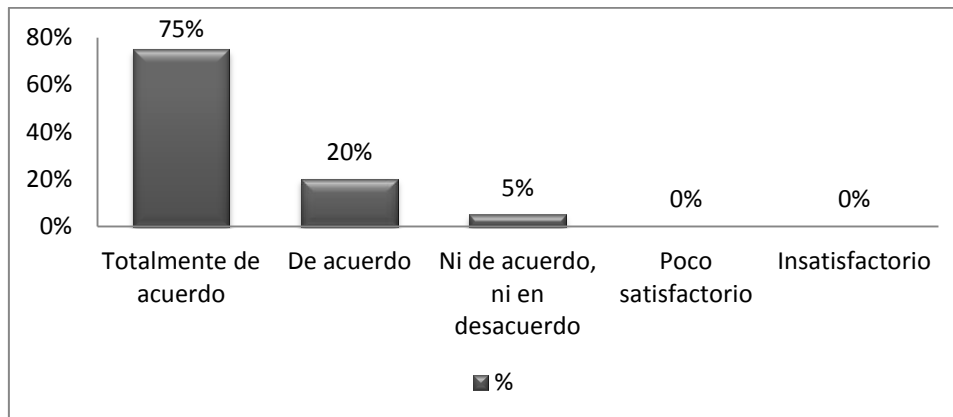
TABULACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DE LA MICROEMPRESA

1.- ¿Considera que los procesos administrativos repercuten en el funcionamiento general de la microempresa?

Tabla 16: Procesos Administrativos y Funcionamientos Generales

	ESCALA	CANT.	%
Totalmente de acuerdo	5	15	75%
De acuerdo	4	4	20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1	5%
Poco Satisfactorio	2	0	0%
Insatisfactorio	1	0	0%
Total		20	100%

Grafico 15: Procesos Administrativos y Funcionamientos Generales



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

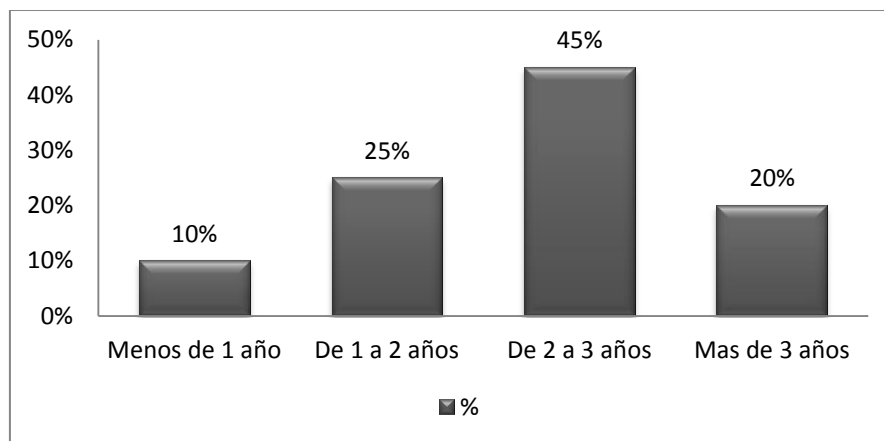
Según la opinión de los empleados, se tiene claro que ellos perciben la deficiencia en la realización de los procesos administrativos por tanto el 75% estuvo en total acuerdo en que el funcionamiento general de la microempresa está viéndose afectada por la mala situación administrativa que se atraviesa. Por lo tanto los empleados están de acuerdo con la falencia actual de la microempresa.

2.- ¿Cuánto tiempo tiene elaborando en la microempresa Camisetas Bacanes?

Tabla 17: Tiempo de Empleados

	ESCALA	CANT.	%
Menos de 1 año	4	2	10%
De 1 a 2 años	3	5	25%
De 2 a 3 años	2	9	45%
Más de 3 años	1	4	20%
Total		20	100%

Grafico 16: Tiempo de Empleados



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

Esta encuesta fue dirigida a los empleados de la microempresa Camisetas Bacanes donde laboran 20 empleados en las cuales se procedió a realizar la investigación de cuánto tiempo llevan prestando su servicio para la microempresa 9 personas corresponde al 45% dijo ser parte de la empresa desde hace 2 a 3 años, seguido del 25% que son de 1 a 2 años, y el 20% que corresponde a más de 3 años quienes son los que tienen más antigüedad y el 10% son empleados añadidos recientemente a la microempresa.

3.- ¿Qué factores inciden en que se presentan problemas en los procesos administrativos?

Tabla 18: Factor incidente en problemas de procesos Administrativos

	ESCALA	CANT.	%
Poca comunicación interna	4	9	45%
Falta de procesos definidos	3	5	25%
Falta de control	2	3	15%
Falta de planificación	1	3	15%
Total		20	100%

Gráfico 17: Factor incidente en problemas de procesos Administrativos



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

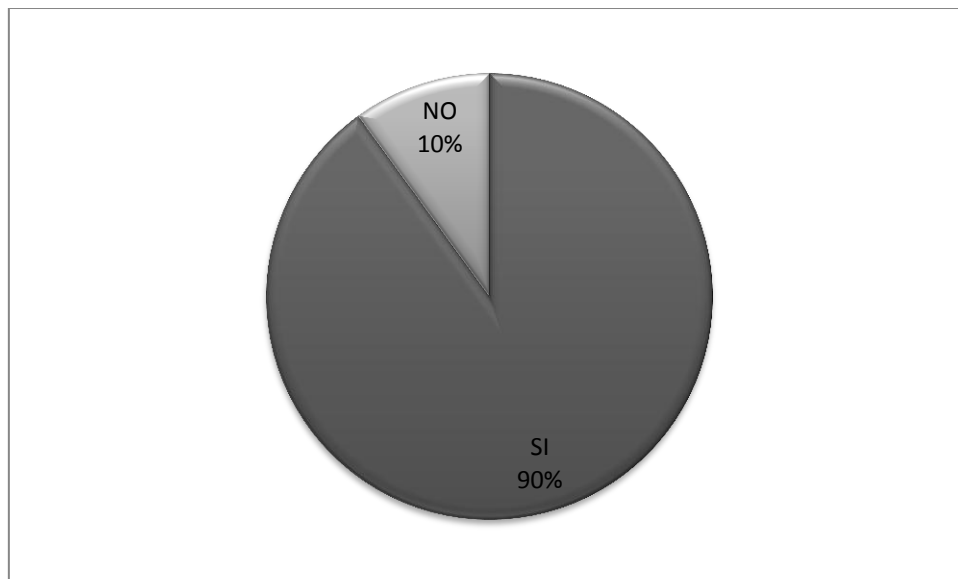
Al plantearse esta pregunta el 45% de los empleados contestó que uno de los factores de más influencia para la generación de los problemas es la falta de poca comunicación interna, luego tenemos el 25% por la falta de procedimientos, se puede observar que ambos aspectos son de carácter urgente para la reestructuración de los procesos, se debe por comenzar atender los puntos donde se registre mayor resistencia e inconformidad.

4.- ¿Considera que existe falencias en el área administrativa de la microempresa?

Tabla 19: Falencias en área administrativa

	ESCALA	CANT.	%
Si	5	18	90%
No	1	2	10%
Total		20	100%

Grafico 18: Falencias en área administrativa



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

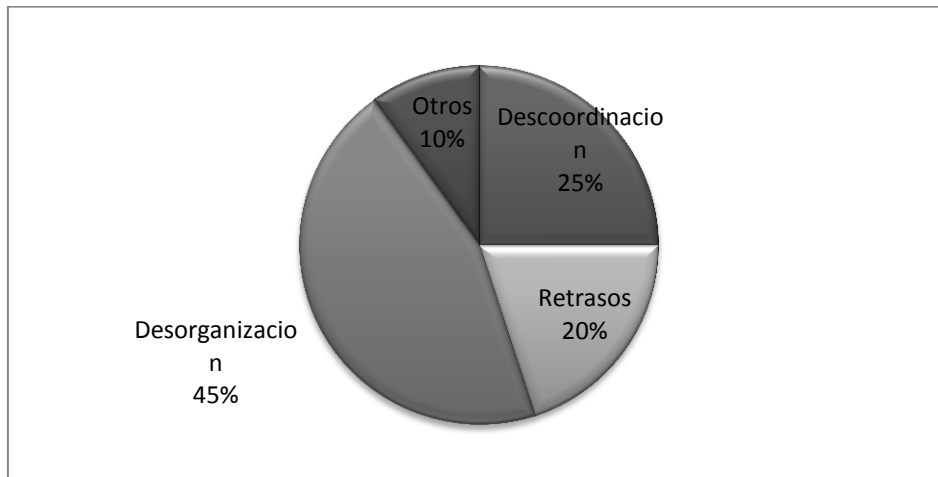
Para los encuestados las falencias en la microempresa y en el área administrativas son notables por ello la mayoría respondió que Si con un 90% donde estuvieron totalmente de acuerdo al reconocer estos problemas que existen dentro de la organización, y No con un 10%.

5.- ¿Qué tipo de falencias se presentan en el área administrativa de la microempresa?

Tabla20: Tipos de falencias en área administrativa

	ESCALA	CANT.	%
Descoordinación	5	5	25%
Retrasos	4	4	20%
Desorganización	3	9	45%
Otros	2	2	10%
Total		20	100%

Grafico 19: Tipos de falencias en área administrativa



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

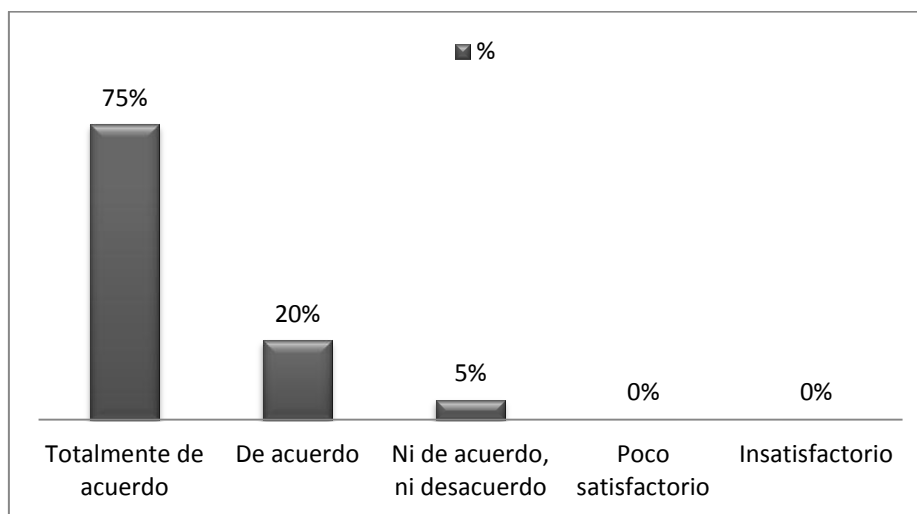
Bajo la perspectiva de los empleados, la mayor falencia que han podido apreciar es la desorganización, el 45% del mismo seleccionaron esta opción como la más problemática dentro de las falencias presente. Luego está la descoordinación la cual recibió el voto del 25% y por último los retrasos en el 20%. Los empleados aseguran estar inconformes con la falta de desorganización dentro de los procesos por tal motivo ha sido de mayor consideración.

6.- ¿Se debería reestructurar los procesos administrativos de la microempresa?

Tabla 21: Reestructurar los procesos administrativos

	ESCALA	CANT.	%
Totalmente de acuerdo	5	15	75%
De acuerdo	4	4	20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1	5%
Poco Satisfactorio	2	0	0%
Insatisfactorio	1	0	0%
Total		20	100%

Gráfico 20: Reestructurar los procesos administrativos



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

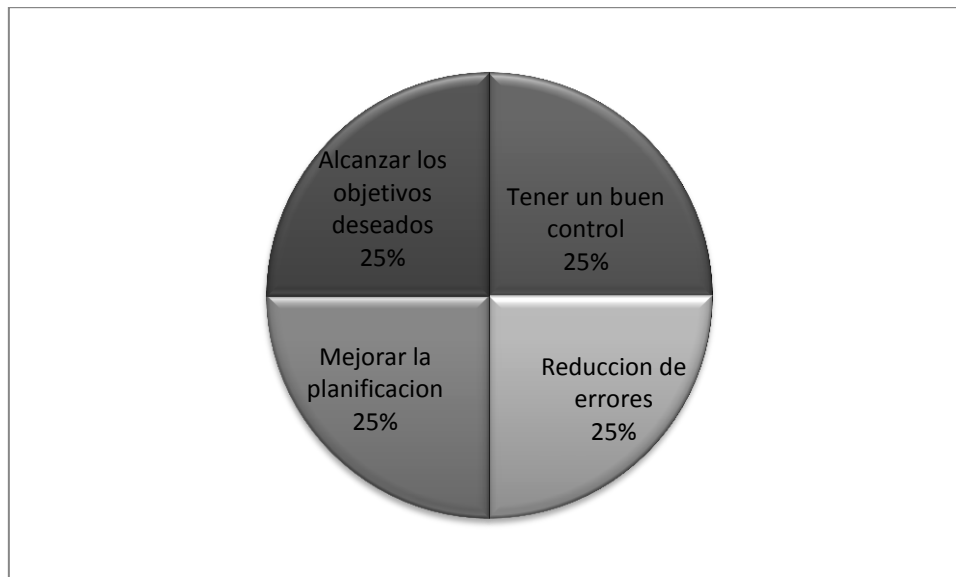
Los resultados arrojan como positivo para opinión de los empleados que se deba realizar una reestructuración de los procesos administrativos ya que el 75% es tuvo totalmente de acuerdo ante el planteamiento de la medida mientras que el 20% estuvo de acuerdo, ambas son actitudes positivas y otorgan bases para proceder a la realización de la idea de mejorar los controles y procesos.

7.- ¿De qué forma se beneficiaría la microempresa al reestructurar los procesos administrativos?

Tabla 22: Beneficios para reestructurar procesos administrativos

	ESCALA	CANT.	%
Tener un buen control	5	5	25%
Reducción de errores	4	5	25%
Mejorar la planificación	3	5	25%
Alcanzar los objetivos deseados	2	5	25%
Total		20	100%

Grafico 21: Beneficios para reestructurar procesos administrativos



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

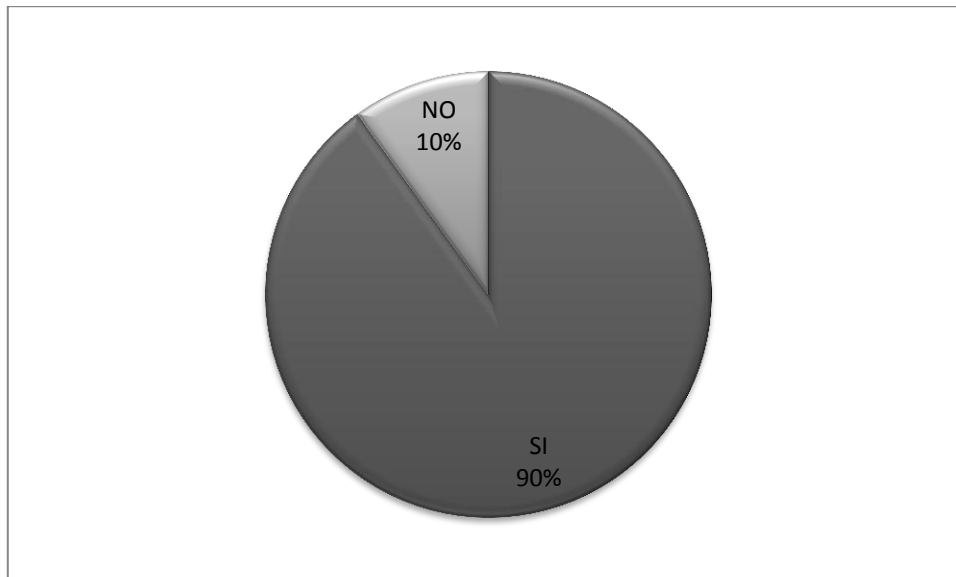
Se puede observar que los empleados están de acuerdo que se haga una reestructuración de los procesos administrativos, para que se logre mejorar estos aspectos fundamentales para el desarrollo éxito de sus actividades y están a favor de las medidas que generen estas mejoras.

8.- ¿Usted se siente satisfecho de formar parte de la microempresa Camiseta Bacanes?

Tabla 23: Satisfacción al trabajar en la microempresa

	ESCALA	CANT.	%
Si	5	18	90%
No	1	2	10%
Total		20	100%

Grafico 22: Satisfacción al trabajar en la microempresa



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

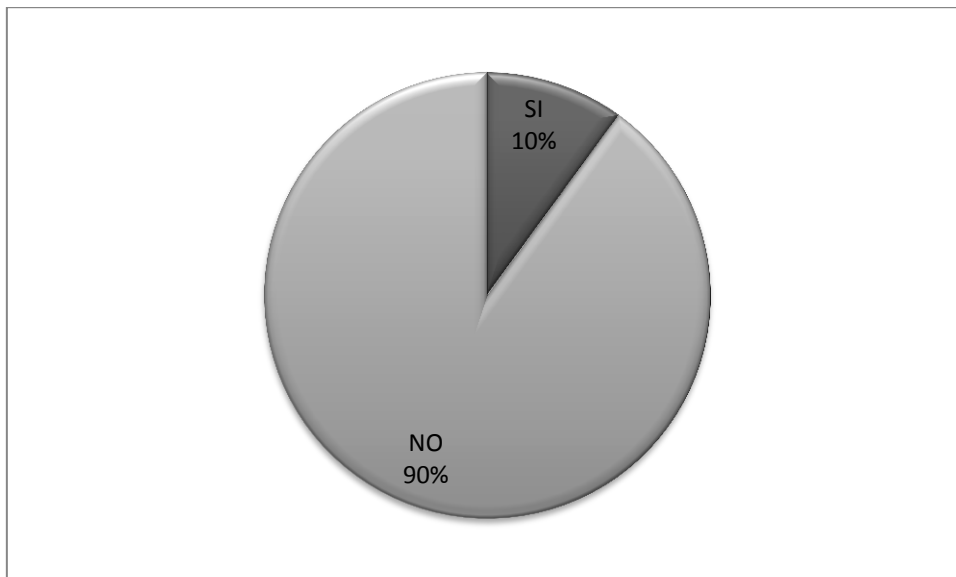
Al plantearse esta pregunta el 90% de los empleados contesto el estar satisfecho de ser parte de la microempresa Camiseta Bacanes cumpliendo con sus actividades encomendadas, y el 10% no está satisfecho por la falta de coordinación y planificación en los procesos administrativos.

9.- ¿Está de acuerdo que la parte contable se maneje externamente de la microempresa?

Tabla 24: Acuerdo que la parte contable se maneje externamente

	ESCALA	CANT.	%
Si	5	2	10%
No	1	18	90%
Total		20	100%

Grafico 23: Acuerdo que la parte contable se maneje fuera



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Las autoras

Bajo la perspectiva de los empleados el 90% no está de acuerdo que la parte contable y de recursos humanos se maneje fuera de la microempresa requiriendo de los servicios externos, la cual no les permite pedir referencias o tener un mayor acercamientos en dichos departamentos.

3.7 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS

Finalizado la recolección y tabulación de las encuestas para esta investigación se logró tener un conocimiento concreto de las opiniones tanto de los directivos como de los empleados de la microempresa. Estas encuestas ayudaron a determinar inconvenientes y problemas que se ha desarrollado en el negocio.

Enfocándonos en las encuestas realizadas a los empleados se asegura que todos los empleados saben cuáles son sus obligaciones y funciones laboral, lo cual permite que cada uno se desarrolle de la mejor manera aunque no exista el manual de funciones establecido por la microempresa. La relación que tiene el personal con el dueño de la empresa como en las facilidades y apoyo que se les brinda todos los encuestados se sienten conformes y satisfechos.

La microempresa Camisetas Bacanes distribuye su mercadería a cada una de sus islas por lo cual se ha consolidado de manera adecuada hacia los consumidores finales en el mercado teniendo múltiples pedidos y en gran cantidad por parte de sus distribuidores la cual va dirigido tantos nacionales e internacionales.

Sin embargo los empleados de la microempresa manifiestan que por la carencia de una adecuada administración surgen problemas en los procesos administrativos por lo tanto afirman que es el 75% están de acuerdo que se haga una reestructuración administrativa para obtener los objetivos deseados y poder ser más eficientes en las labores del día a día.

3.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LAS ENCUESTAS

3.8.1 Conclusiones

- ✓ La restructuración de los procesos administrativos es la opción que más factible se visualiza donde surgen los problemas que se presentan en la microempresa Camisetas Bacanes para mejorar su área administrativa.
- ✓ Que cuente con un proceso sistemático y lógico puede alcanzar a desarrollarse en un mercado cada vez más exigente, donde el crecimiento de ofertas de otras empresas, complica cada vez más las actividades comerciales de una organización.
- ✓ Existe la esperanza de mejorar las actividades y los resultados comerciales esperados gracias a los mejoramientos de tarea dentro del área administrativa.
- ✓ Debido a que las encuestas se efectuaron con la finalidad de identificar cual es la perspectiva tanto de los gerentes, empleados y clientes de la microempresa Camisetas Bacanes, se pudo identificar que es perceptible que dentro de la misma hayan ciertos factores que no permitan desarrollan adecuadamente las actividades.
- ✓ Se pudo identificar en base a los resultados obtenidos, que la mayoría de los participantes de la misma, consideran necesaria la mejora principalmente en el área de administración de la microempresa.

3.8.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda que se corrijan aquellos factores que impiden el desarrollo adecuado de las actividades dentro de la microempresa Camisetas Bacanes.
- ✓ Es necesario aplicar mejoras en el área administrativa de la microempresa esto debe incluir en la determinación de los indicadores del control interno.
- ✓ Se debe establecer de una manera adecuada los procedimientos administrativos para obtener un mejor desenvolvimiento en la microempresa.

CAPITULO IV

4. LA PROPUESTA

La Microempresa

Camisetas Bacanes nace en abril del 2007, por el Ing. Azael Torres quien es el fundador de la microempresa desde 8 años hasta la actualidad, con una propuesta de diseños nostálgicos y urbanos que rescatan la esencia ecuatoriana.

Los diseños de CAMISETAS BACANES, son reconocidos por su originalidad y relevancia que describen el día a día de acciones cotidianas que se viven en la sociedad ecuatoriana. Son diseños innovadores, creativos, impactantes, bromistas pero éticas, caracterizada por la calidad en su confección, misma que ha sido reconocida nacional e internacionalmente. Creados por talento ecuatorianos, mano de obra totalmente ecuatoriana, dando así un reflejo en cada detalle de lo vivido por cada persona.

Las camisetas son de telas 100% de algodón de 180 gramos jersey. Los estampados son con serigrafía (tinta sobre tela) de alta calidad.

- ✓ Productos de alta calidad
- ✓ Garantía de entrega
- ✓ Atención personalizada

El Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico y la Cámara de Comercio de Guayaquil hicieron acreedor a www.bakanes.com con el E-Commerce Award 2013 en la categoría “Nuevos autores del Comercio Electrónico” reconocimiento a los negocios en línea más destacados de América por ser un sitio de ventas seguro y buenas prácticas.

Para poder establecer una reestructuración administrativa, es necesario definir claramente cuál es la misión, visión y valores de la empresa, para de esta

manera crear una estructura con miras hacia lo que hacemos y nuestras metas futuras como negocio, fundamentada en los valores que la deben caracterizar:

MISIÓN

Ser una microempresa productora y comercializadora de camisetas con mensajes que caracterizan la cultura e ideología ecuatoriana, buscando ofrecer un recuerdo e identidad para aquellos clientes que desean vestir una prenda que promuevan ideas o estados de ánimo.

VISIÓN

Para el 2020 tener una participación del 70% en los centros comerciales más representativos de la ciudad de Guayaquil.

VALORES

- ✓ **Honestidad:** Transparencia y calidad de nuestros productos y servicios otorgados a los clientes.
- ✓ **Eficiencia:** Optimizando los recursos humanos, tecnológicos, físico y financieros que permitan el auto sostenibilidad y la prestación de servicio de alta calidad.
- ✓ **Mejora continua:** En búsqueda de la opinión del cliente para mejorar constantemente nuestros procesos para su satisfacción.
- ✓ **Compromiso:** Responsabilidad el personal de la microempresa está comprometido a satisfacer el requerimientos del clientes, con sus colaboradores y de la sociedad.

4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Diseño de la reestructuración administrativa de la microempresa “Camisetas Bacanes” de la ciudad de Guayaquil.

4.2 DEFINICIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS QUE FUNCIONARÁN EN LA MICROEMPRESA

4.2.1. Organigrama

Los gerentes que piensan que pueden lograr un espíritu de equipo sin exponer con claridad las relaciones, se están sesgando así mismos y preparando para el camino de las confusiones, intrigas, evasión de tareas y responsabilidades, falta de coordinación, frustración por el incumplimiento de labores, duplicación de esfuerzos a diario, toma de decisiones inciertas, no coordinadas y poco eficientes, y otras evidencias que afectan a la eficiencia organizacional.

En la reestructuración es indispensable realizar un cambio a nivel de departamentos es decir, en este punto es necesario definir funciones específicas que puedan ser delegados a fin de aprovechar todos los recursos de la microempresa Camisetas Bacanes, puesto que todas las funciones depende única y exclusivamente del dueño de la microempresa en la aprobación en las funciones administrativas de cada departamento que permitan definir los procesos y toma de decisiones.

Es importante establecer un organigrama bien estructurado en la microempresa CAMISETAS BACANES, ya que este es un sistema de organización que representa de forma gráfica, intuitiva y con objetividad la organización de la empresa. Los organigramas nos indican la relación que existe entre departamentos, a lo largo de las diferentes líneas de autoridades que posea la organización. De esta manera se puede tener de forma clara la

estructura jerárquica y de mando de la microempresa CAMISETAS BACANES.

En la presente propuesta, el objetivo de estructurar un correcto organigrama y división departamental para la microempresa CAMISETAS BACANES, consiste en lo siguiente:

1. La división de funciones
2. Tener claro los niveles jerárquicos
3. Tener claro las líneas de autoridad y jerarquía
4. Conocer los canales formales de comunicación
5. Tener clara la naturaleza lineal o staff del departamento
6. Tener claro los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores.
7. Revelar las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección

La propuesta de organigrama cumple con requisitos exigentes para que sea objetivo, fácil de comprender y visualizar, útil para su interpretación y obtención de información. Entre las características que se han establecido para su elaboración tenemos:

- ✓ El organigrama debe ser claro, sin un número excesivo de cuadros y de puestos, ya que esto en vez de ayudar a la estructura administrativa de la microempresa CAMISETAS BACANES, puede causar confusiones. Los cuadros deben quedar separados entre sí por espacios prudentes.
- ✓ El organigrama debe contener nombre de cargos, más no personas.

4.2.1. Organigrama vertical

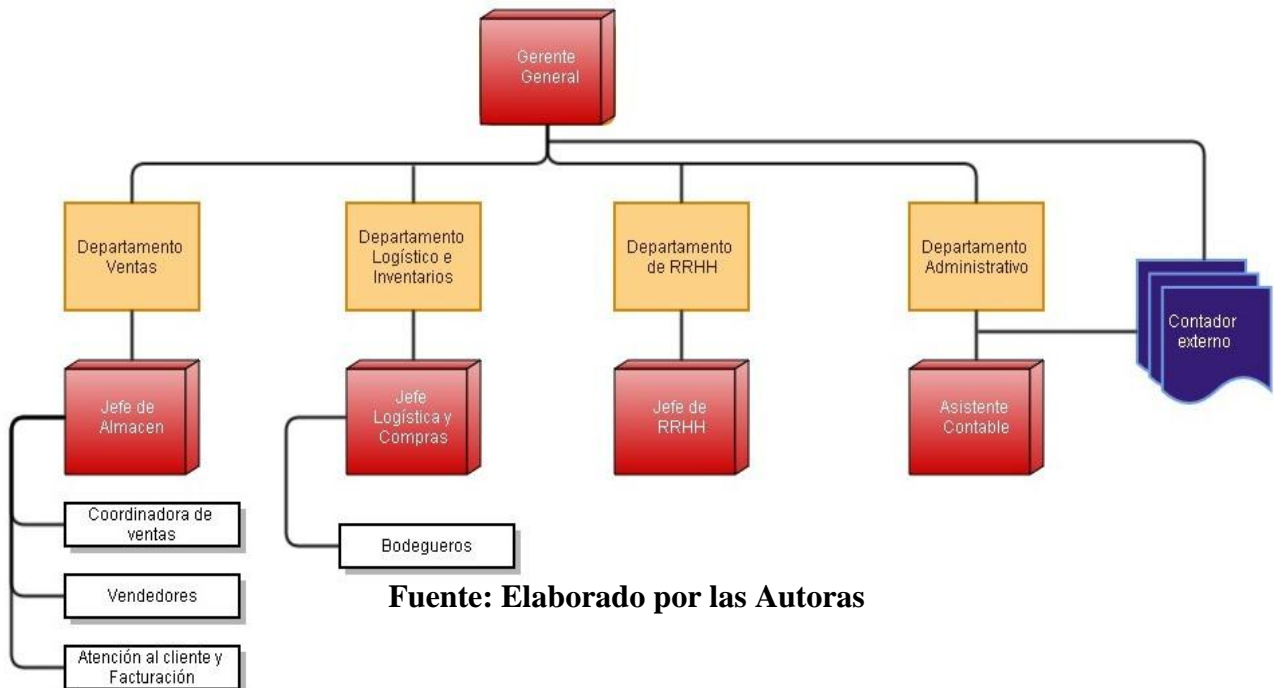
La propuesta realizada en la presente investigación, se presenta en una estructura de organigrama vertical, donde cada puesto subordinado a otro se representa por un cuadro inferior, ligados a aquel por una línea que representa la comunicación de responsabilidad y autoridad. De cada cuadro de cada nivel, se sacan líneas que indican la comunicación de autoridad a los puestos que dependen de él y así sucesivamente.

Entre las ventajas del organigrama vertical tenemos:

- ✓ Son las más usadas, por lo que son las más comprendidas por las personas.
- ✓ Indican de forma objetiva la jerarquía del personal que labora en la microempresa CAMISETAS BACANES.

Este tipo de organigrama, resulta muy eficiente para la estructura de la microempresa CAMISETAS BACANES, puesto que solo cuentan con 23 empleados en total, y sus cargos son repetitivos, por lo que no son numerosos, su estructura no sería muy amplia ni extensa, por lo que será de fácil interpretación y lectura para cualquier empleado, o agente externo que desee conocer la estructura organizacional que posee. Se presenta el organigrama propuesto en la (figura 4.1)

Figura 4.1 Organigrama “CAMISETAS BACANES”



Fuente: Elaborado por las Autoras

4.3 DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO

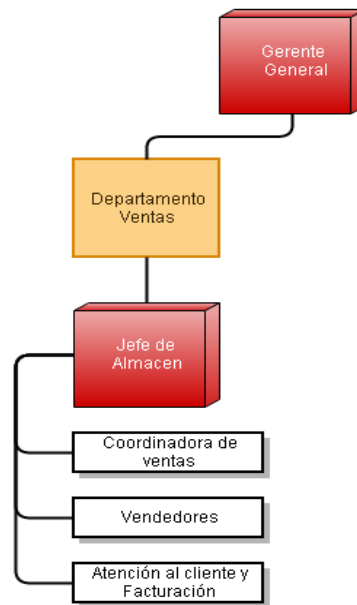
Una microempresa se la tiene que organizar en áreas funcionales, para que todo en su conjunto trabaje en base a procesos, orden y coordinación, de esta manera todas las actividades en conjunto lograrán brindar un servicio al cliente de calidad, siendo eficientes todo momento, maximizando beneficios y minorando costos, con la finalidad última de generar valor al cliente y a los accionistas de la organización.

Como se puede observar en el organigrama de la microempresa CAMISETAS BACANES (Figura 4.1), se plantea que la empresa tenga definido claramente 4 departamentos funcionales: a) Departamento de Ventas, b) Departamento logístico e inventarios, c) Departamento de recursos humanos, d) Departamento administrativo; todos a su vez dirigidos y supervisados por la máxima autoridad que es la gerencia general, que en el presente proyecto si es factible, ya que es una microempresa con un máximo de 23 empleados. A continuación detallamos las funciones que debe tener cada departamento:

4.3.1 Departamento de ventas

Tiene como misión difundir y promover el establecimiento, promover las ventas y presentar el producto al cliente, otorgando un excelente servicio, recaudando los valores pertinentes a cambio de los productos ofrecidos, dando un seguimiento y post venta a la cartera de clientes.

Figura 4.2 Organigrama “Departamento de Ventas”



Fuente: Elaborado por las Autoras

Entre las actividades que debe desarrollar este departamento tenemos:

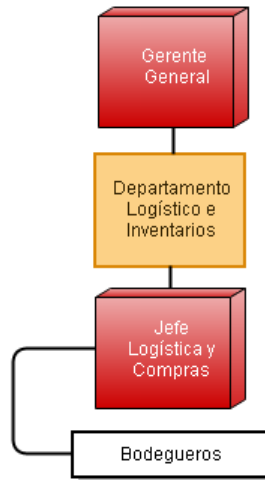
1. Planificación y ejecución del plan de mercadeo
2. Diseño de marca
3. Organizar eventos que atraigan nuevos clientes
4. Aplicar estrategias de promoción y difusión
5. Mantener las relaciones con los clientes
6. Servicio al cliente
7. Facturación y recaudación de valores
8. Seguimiento y Post Venta a clientes

4.3.1 Departamento logístico y de inventarios

La administración eficiente de los inventarios es crucial en cualquier negocio, con mucho más énfasis si se trata de una microempresa, que no le conviene la no rotación de sus productos y tener stocks que le ocupen espacios generándole costos mensuales. Las tareas correspondientes a un departamento que gestiona el inventario y la logística se relacionan con la determinación de

métodos de registros, la determinación de los puntos de rotación, y el correcto abastecimiento de los mismos de forma oportuna.

Figura 4.3 Organigrama “Departamento Logístico e inventarios”



Fuente: Elaborado por las Autoras

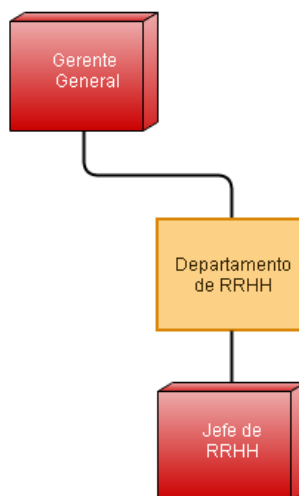
Entre las principales actividades de este departamento tenemos:

1. Reducir al mínimo posible los niveles de existencias
2. Asegurar la disponibilidad de existencias (producto terminado, producto en curso, materia prima, etc.) en el momento justo.
3. Garantizar el suministro continuo y oportuno de materiales a los diferentes puntos de venta, para asegurar los servicios y venta de productos de forma ininterrumpida y continua.
4. Busca la rapidez de entregas
5. Reducción de costes operativos
6. Maximización del volumen disponible
7. Minimización de las operaciones de manipulación y transporte

4.3.1 Departamento de recursos humanos

La misión principal de este departamento es el reclutamiento y selección de personal, su evaluación, desarrollo, formación y mantenimiento, se encarga de la nómina de empleados y respectivas prestaciones legales y como microempresa que se deben organizar y gestionar.

Figura 4.4 Organigrama “Departamento de RRHH”



Fuente: Elaborado por las Autoras

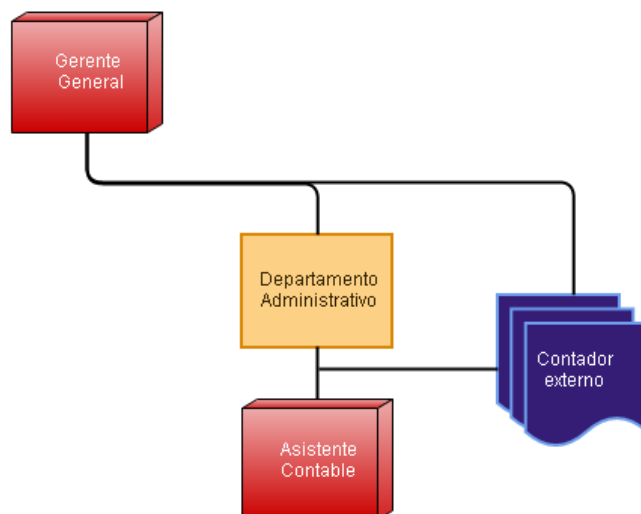
Entre las principales actividades del departamento encontramos las siguientes:

1. Planificación de la plantilla de la empresa
2. Reclutamiento de personal
3. Selección de personal
4. Integración de personal
5. Inducción del personal
6. Formación y capacitación del personal
7. Evaluación y control del personal
8. Encargado de la remuneración
9. Control de horarios
10. Control y aplicación de políticas del negocio
11. Control de vacaciones
12. Control de nómina y tributos al estado

4.3.1 Departamento administrativo

Tiene como misión, todas las actividades relacionadas con la gestión administrativa, facturación y control, este departamento tiene relación directa con el gerente de la empresa.

Figura 4.5 Organigrama “Departamento administrativo”



Fuente: Elaborado por las Autoras

En la propuesta que se realiza, se destaca que el departamento no contará con un contador de planta, debido a los costos que este puede producir, y para ser eficientes se tendrá una asistente que dará soporte al gerente general y al contador externo, que por los movimientos que viene realizando la empresa y nivel de facturación se pueden manejar de forma eficiente mediante la contratación de servicios prestados, mientras que internamente se capacitará a la asistente de gerencia para que pueda desarrollar actividades de auxiliar contable para que tenga la documentación en orden. Entre las actividades que debe desarrollar este departamento tenemos:

1. Contabilidad financiera y de gestión
2. Gestión de cobros y pagos
3. Control y auditoría de inventarios
4. Control de caja y tesorería
5. Control y gestión de las obligaciones tributarias
6. Gestión de proveedores
7. Elección de alternativas de financiación
8. Control de ingresos y gastos
9. Proteger bienes y valores
10. Promover eficiencia del personal

11. Prevenir fraudes
12. Detectar desperdicios innecesarios
13. Mantenerse actualizado en herramientas y tecnologías que mejoren la productividad del trabajo en la organización
14. Maneja presupuestos
15. Controla la ejecución del plan estratégico
16. Maneja y controla los recursos financieros de la empresa
17. Ejecuta y controla la aplicación de las políticas de la organización
18. Transmite información a los empleados de gerencia
19. Velar por el cumplimiento de los procesos

4.4 DEFINICIÓN DE CARGOS, MANUALES Y PERFILES

Los manuales de funciones, también conocidos como manuales administrativos, son documentos muy importantes en una organización, donde se explica de forma sistemática una serie de elementos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la microempresa CAMISETAS BACANES. En estos se unifican los diferentes criterios de desempeño y cursos de acción que deberán realizar cada empleado para el correcto cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

4.4.1 Objetivos y beneficios al realizar los manuales de funciones

Entre los principales beneficios de elaborar manuales de funciones para la microempresa CAMISATEAS BACANES, destacamos los siguientes:

- a) Facilitar la comprensión de los objetivos y funciones de cada cargo en la organización.
- b) Definir las responsabilidades de cada empleado.
- c) Facilitar al personal de manera formal la información necesaria para realizar las labores que le han sido encomendadas y lograr de esta manera una correcta

uniformidad en los procedimientos del trabajo, eficiencia y calidad en cada actividad que realice la organización.

- d) Permitir ahorro de tiempo y esfuerzo de cada empleado.
- e) Reducir costos producto de la ineficiencia
- f) Facilitar la selección de nuevos empleados
- g) Son la base de análisis para el mejoramiento continuo.
- h) Sirve de base para capacitación y entrenamiento del personal a cargo
- i) Determinar responsabilidades en cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la microempresa.
- j) Evitar conflictos por cruce de responsabilidades entre compañeros de trabajo.
- k) Facilita la comunicación en la organización.

La microempresa CAMISETAS BACANES cuenta con nueve cargos descritos a continuación:

1. Gerente General
2. Jefe de Almacén
3. Coordinadora de ventas
4. Vendedores
5. Atención al cliente y facturación
6. Jefe de logística y compras
7. Bodegueros
8. Jefe de recursos humanos
9. Asistente administrativo y contable

4.4.1 Objetivos y beneficios al definir los perfiles de cada cargo

Definir los perfiles de cada puesto en la microempresa CAMISETAS BACANES, jugará un papel muy importante en el desempeño de la misma, va de la mano con la definición de los manuales de funciones, este involucra el reclutamiento y la selección de nuevo personal para la empresa, ya que permite

tener claro las capacidades que se necesita que tenga la persona que va a ocupar el puesto vacante.

La definición de perfil que se realizará, permitirá establecer las características del puesto, habilidades, destrezas, aptitudes, conocimientos que se requieren para realizar de forma eficaz un trabajo determinado. Entre los principales beneficios de tener definido el perfil de cada cargo tenemos:

1. Clara idea del futuro ocupante que se necesita en la organización
2. La selección se vuelve más dirigida y eficaz
3. Minora tiempo y recursos en la búsqueda del nuevo postulante
4. Mejora la evaluación de cada postulante, ya que se tienen los parámetros claros a requerir
5. El postulante tiene claro lo que necesita la empresa
6. La empresa seleccionará una persona que posea competencia y habilidades puntuales para la ejecución de tareas en el cargo.

4.4.1.1 Perfil del Gerente General

Nombre del Cargo: Gerente General

Objetivo del cargo: El principal objetivo del cargo es lograr un crecimiento rentable tanto en el corto como en el largo plazo, por lo que involucra la dirección de los aspectos comerciales y financieros de la empresa junto a la responsabilidad de desarrollar y poner en marcha estrategias operacionales y organizacionales de ventas de productos, impulsar programas de gestión integral, cambio organizacional, planes de contingencia, de servicio al cliente.

Edad: 35 a 45 años

Educación: Estudios superiores. Ser profesional en Administración de Empresas, Marketing o carreras afines.

Conocimientos: Tener conocimientos en mercadeo, finanzas, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección de ventas, marketing, contabilidad,

normas de control, manejo de personal, manejo de procesador de textos, hoja de cálculo electrónica e Internet, utilitarios.

Experiencia: Manejo de empresas en el área de textiles y venta al por menos de productos de vestimenta la consumidor final, al menos 5 años.

Habilidades

- ✓ Excelente manejo de relaciones interpersonales, empatía y habilidades de comunicación para desarrollar vínculos comerciales y trabajo en equipo.
- ✓ Alto nivel de motivación, con orientación al logro y capacidad negociadora
- ✓ Gran capacidad organizativa y flexibilidad para adaptarse a los cambios para lograr el mejor desarrollo de la empresa.
- ✓ Capacidad para la comunicación oral y escrita.

4.4.1.2 Manual de funciones del Gerente General

Nombre del Cargo: Gerente General

Objetivo del cargo: El principal objetivo del cargo es lograr un crecimiento rentable tanto en el corto como en el largo plazo, por lo que involucra la dirección de los aspectos comerciales y financieros de la empresa junto a la responsabilidad de desarrollar y poner en marcha estrategias operacionales y organizacionales de ventas de productos, impulsar programas de gestión integral, cambio organizacional, planes de contingencia, de servicio al cliente.

Tareas y funciones

- ✓ Velar por la visión de la empresa y el cumplimiento de su misión
- ✓ Establecer políticas para la obtención, mantenimiento, desarrollo y supervisión de los recursos humanos.
- ✓ Definir políticas comerciales, líneas de productos a comercializar y decidir la incorporación y desarrollo de nuevos productos.
- ✓ Definir política de Marketing y Publicidad (dimensionar mercado, definir segmentación de mercado de acuerdo a líneas de productos, definir presupuesto

de Marketing y de publicidad, participación en ferias, elaboración de catálogos, publicación de revistas, etc.)

- ✓ Definir el presupuesto anual de la empresa y velar por su cumplimiento
- ✓ Supervisar financiera y comercialmente las áreas de negocios y las demás gerencias y departamentos con un enfoque minucioso de control de gastos y gestión.
- ✓ Diseñar planes de contingencia para enfrentar cambios futuros del mercado y reorganizar financieramente los recursos.
- ✓ Supervisar las negociaciones con proveedores nacionales e internacionales y buscar las mejores condiciones para la empresa
- ✓ Supervisar Comité de Créditos
- ✓ Atender personalmente a clientes de mayor envergadura.
- ✓ Solicitar a Gerencias y Departamentos diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal y propuesta de programas
- ✓ Supervisar el desarrollo de las actividades de capacitación y cuando se requiera, por su complejidad, participar en capacitación técnica específica.
- ✓ Definir proyectos de innovación de infraestructura de la empresa y participar en su implementación.
- ✓ Supervisar y evaluar el cumplimiento del presupuesto programado de acuerdo a la información financiera.
- ✓ Negociar directamente con bancos (créditos, inversiones, etc.)
- ✓ Definir calendario de elaboración de manual de instrucciones y de procedimientos, definir las responsabilidades de las diferentes gerencias y departamentos.
- ✓ Aprobar los informes presentados, de acuerdo a calendario, por las diferentes departamentos.
- ✓ Evaluar los resultados, junto con el jefe la gestión de stock y logística de distribución de productos.
- ✓ Hacer los ajustes correspondientes de acuerdo con las políticas ya establecidas
- ✓ Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos de cada área de la Empresa.

- ✓ Implementar todos los controles disciplinarios necesarios para el éxito en la consecución de los objetivos de la Empresa.
- ✓ Tomar decisiones con respecto a la evaluación del desempeño de sus subordinados, y con base en estas establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados.
- ✓ Revisar los cheques emitidos por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios, aportes, asignaciones, avances a justificar, incremento o creación de fondos fijos, fondos especiales y de funcionamiento, alquileres, y otras asignaciones especiales.
- ✓ Aprobar y firmar el reporte de honorarios profesionales bajo la modalidad de horas-hombre y suma Global.
- ✓ Otras que le sean asignadas por la Gerencia General dentro del ámbito de su competencia.
- ✓ Control de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.
- ✓ Análisis de los Estados Financieros para facilitar la toma de decisiones a la Gerencia.
- ✓ Control de Ingresos y Egresos con el fin de administrar el Capital de Trabajo.
- ✓ Control de Contratos en ejecución en cuanto al inicio, finalización y cobro de los trabajos realizados.
- ✓ Planificar, organizar, controlar y orientar las distintas áreas de trabajo.

Supervisa a

- ✓ Departamento administrativo
- ✓ Departamento de RRHH
- ✓ Departamento comercial
- ✓ Departamento Logístico e inventarios

4.4.1.3 Perfil del Jefe de Almacén

Nombre del Cargo: Jefe de almacén

Objetivo del cargo: El principal objetivo es el de organizar, coordinar y dirigir las actividades del almacén. Es responsable por el recibimiento, almacenamiento y distribución de equipos, materiales que se adquieren, así como la supervisión de los vendedores y cajeras para la correcta atención y satisfacción del cliente, buscando brindar los máximos beneficios económicos a la empresa.

Edad: 30 a 40 años

Educación: Ser profesional en Administración de Empresas, Ingeniería comercial, Marketing o carreras afines.

Conocimientos: Tener conocimientos en mercadeo, ventas, servicio al cliente, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección de ventas, asientos contables, normas de control, manejo de personal, manejo de utilitarios.

Experiencia: Administración de almacenes, de preferencia de venta al por menos de productos textiles, al menos 5 años.

Habilidades

- ✓ Comunicativo
- ✓ Trabaja en equipo
- ✓ Liderazgo y motivación
- ✓ Buen servicio al cliente
- ✓ Persuasivo y don de palabra
- ✓ Atento, cordial y educado
- ✓ Capacidad de resolver conflictos
- ✓ Innovador, creativo
- ✓ Crítico, analítico y detallista

4.4.1.4 Manual de funciones del Jefe de Almacén

Nombre del Cargo: Jefe de almacén

Objetivo del cargo: El principal objetivo es el de organizar, coordinar y dirigir las actividades del almacén. Es responsable por el recibimiento, almacenamiento y distribución de equipos, materiales que se adquieren, así como la supervisión de los vendedores y cajeras para la correcta atención y satisfacción del cliente, buscando brindar los máximos beneficios económicos a la empresa.

- ✓ Organiza, coordina las actividades del almacén.
- Realiza la programación de las actividades para recepción, despacho de bienes equipos y materiales.
- Imparte instrucciones para la aplicación de procedimientos en la ejecución de las actividades.
- ✓ Supervisa la labor de los funcionarios del almacén.
- Reparte las tareas, según el cargo a cada funcionario.
- Revisa el cumplimiento de las tareas asignadas a los funcionarios se ajusta a las normas establecidas.
- ✓ Coordina y supervisa la recepción y despacho de los materiales y equipos.
- Verifica que el material y equipo recibido contra el solicitud según la orden de compra.
- Verifica que el material y equipo despachado se ajusta a la solicitud según orden de despacho.
- Garantiza que el pedido cumpla con las especificaciones solicitadas.
- ✓ Lleva el inventario de los bienes existentes que reposan en el almacén.
- Detalla en tarjetas la fecha, orden de compra, entrada, salida, existencia y especificaciones de los materiales y equipos del almacén.

Supervisa a:

- ✓ Coordinadora de ventas
- ✓ Vendedores
- ✓ Atención al cliente y facturación

4.4.1.5 Perfil del vendedor/a

Nombre del Cargo: Vendedor

Objetivo del cargo: Alcanzar los objetivos de ventas establecidos por la empresa, asegurar los estándares exigidos, administrar eficientemente los recursos y materiales suministrados. Así mismo, debe colaborar con el mejoramiento continuo y desarrollo de los procesos.

Edad: 28 a 35 años

Educación: Bachiller, de preferencia estudios superiores en administración de empresas o a fines.

Conocimientos: Tener conocimientos ventas, servicio al cliente, presupuestos, manejo de utilitarios.

Experiencia: Vendedor de mostrador, productos tangibles, preferibles de vestimenta, zapatos o accesorios, de al menos 4 años.

Habilidades y actitudes requeridas

- ✓ Capacidad organizativa
- ✓ Buena comunicación oral y escrita
- ✓ Trabaja en equipo
- ✓ Buen servicio al cliente
- ✓ Persuasivo y don de palabra
- ✓ Atento, cordial y educado
- ✓ Detallista
- ✓ Paciencia para demostrar tolerancia aún en las situaciones más difíciles y complicadas
- ✓ Responsabilidad de cumplir con las políticas y normas de la empresa

- ✓ Honradez, ser persona íntegra, recta, incorruptible y leal.
- ✓ Compromiso con su trabajo.
- ✓ Determinación que debe tener para lograr los objetivos propuestos

4.4.1.6 Manual de funciones del vendedor/a

Nombre del Cargo: Vendedor

Objetivo del cargo: Alcanzar los objetivos de ventas establecidos por la empresa, asegurar los estándares exigidos, administrar eficientemente los recursos y materiales suministrados. Así mismo, debe colaborar con el mejoramiento continuo y desarrollo de los procesos.

Tareas y funciones

- ✓ Buscar clientes potenciales.
- ✓ Contactar clientes potenciales
- ✓ Realizar seguimiento de clientes fijos y nuevos.
- ✓ Enviar presupuesto o cotización a los clientes.
- ✓ Cerrar la venta del producto.
- ✓ Exponer las características del producto al cliente
- ✓ Reportar el pedido del cliente a bodega
- ✓ Atención y servicio al cliente
- ✓ Consolidación de cartera de clientes
- ✓ Argumentación y cierre de ventas suficiente para cumplir con las cuotas asignadas.
- ✓ Presentación de la empresa en su ámbito de actuación.
- ✓ Elaboración de informes cuantitativos que recogen su actividad y resultados.
- ✓ Elaboración de informes cualitativos que recogen los movimientos de la competencia.
- ✓ Demostración del producto al cliente
- ✓ Explicar promociones y ofertas disponibles para la venta
- ✓ Atiende diariamente las consultas y requerimientos de los clientes.
- ✓ Informar de garantías y seguros

- ✓ Entrega oportuna de los productos a los clientes
- ✓ Conocimiento preciso de precios y sus modificaciones
- ✓ Conocer beneficios y características del producto/servicio
- ✓ Revisa la existencia de etiquetas en la mercancía para la venta.
- ✓ Verifica en el stock los productos que son escasos o faltantes.
- ✓ Elabora reporte diario de ventas
- ✓ Compara el registro de ventas con el total de ventas del cajero.
- ✓ Entrega el reporte diario de ventas al gerente.
- ✓ Redactar cartas o correos electrónicos a clientes
- ✓ Elabora listados de productos faltantes.
- ✓ Realiza devoluciones de mercancía.
- ✓ Organizar la base de datos de clientes, para la mejor planificación en cobros, pedidos, etc.
- ✓ Efectuar seguimiento a clientes que permita establecer qué productos compran y con qué frecuencia
- ✓ Llevar un listado de mail depurado, actualizado y segmentado.
- ✓ Presenta al departamento de cobranza las ventas que el vendedor realizo en todo el mes.
- ✓ Mensualmente realiza inventarios y devolución de mercancía.

A quien supervisa:

- ✓ No posee cargos subordinados

A quién reporta:

- ✓ Jefe de almacén
- ✓ Coordinador de ventas

4.4.1.7 Perfil del Asistente administrativo/a y contable

Nombre del Cargo: Asistente administrativo/a

Objetivo del cargo: Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio, deberá llevar completamente y actualizar de manera precisa los registros de las cuentas y disposiciones financieras del negocio.

Edad: 24 a 30 años

Educación: Estudios superiores en carreras administrativas, contable, comercial o a fines.

Conocimientos: Tener conocimientos contables, presupuestos, gestión administrativa manejo de utilitarios, especialmente Microsoft Excel avanzado.

Experiencia: Auxiliar contable y asistente de gerencia al menos 3 años.

Habilidades y actitudes requeridas

- ✓ Capacidad analítica y numérica
- ✓ Capacidad organizativa
- ✓ Buena comunicación oral y escrita
- ✓ Trabaja en equipo
- ✓ Detallista
- ✓ Responsabilidad de cumplir con las políticas y normas de la empresa
- ✓ Honradez, ser persona íntegra, recta, incorruptible y leal.
- ✓ Compromiso con su trabajo.

4.4.1.8 Manual de funciones del Asistente administrativo/a y contable

Nombre del Cargo: Asistente administrativo/a

Objetivo del cargo: Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del

servicio, deberá llevar completamente y actualizar de manera precisa los registros de las cuentas y disposiciones financieras del negocio.

Tareas y funciones

- ✓ Participa en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo.
- ✓ Llena formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios, subvenciones, aportes, asignaciones, ayudas, avances a justificar, incremento o creación de fondos fijos, fondos especiales y de funcionamiento, alquileres, cuentas de cursos y otras asignaciones especiales.
- ✓ Realiza seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna.
- ✓ Controla los pagos efectuados al personal administrativo u obrero por diversos beneficios.
- ✓ Realiza solicitudes de dotación de equipos y materiales para la dependencia.
- ✓ Lleva registro y control de los recursos financieros asignado a la dependencia, fondo fijo, avance a justificar, caja chica, etc.
- ✓ Realiza registro contable.
- ✓ Controla los avances a justificar, otorgados a las dependencias para cubrir gastos de urgencias.
- ✓ Recibe y revisa las facturas y comprobantes de los gastos efectuados con los avances a justificar.
- ✓ Elabora y envía a la unidad de contabilidad memorándum con los factores de justificación de los avances a justificar y de los fondos fijos y caja chica.
- ✓ Elabora y tramita solicitudes de autorización de modificación presupuestaria.
- ✓ Controla los incrementos y creaciones de los fondos fijos de funcionamiento, fondos especiales y caja chica.
- ✓ Entrega cheques correspondientes a la nómina y revisa los recibos y envía al archivo general.
- ✓ Tramita los depósitos bancarios y mantiene registro de los mismos.

- ✓ Suministra materiales y equipos de trabajo al personal de la dependencia y controla la existencia de los mismos.
- ✓ Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.
- ✓ Lleva control de la caja chica.
- ✓ Brinda apoyo logístico en actividades especiales.
- ✓ Coordina y hace seguimiento a las acciones administrativas.
- ✓ Mantiene actualizados registros, libros contables, entre otros.
- ✓ Elabora solicitud de cotizaciones o licitaciones a los proveedores previamente seleccionados por el supervisor.
- ✓ Llena formatos diversos relacionados con el proceso de compras.
- ✓ Verifica la disponibilidad presupuestaria de las unidades solicitantes.
- ✓ Recibe expedientes de las unidades solicitantes y lleva registro de las órdenes de compras.
- ✓ Transcribe y mantiene actualizados en el sistema toda la información relacionada con el proceso de compras.
- ✓ Hace seguimiento a las órdenes de compras y la recepción de mercancías.
- ✓ Informa a los proveedores sobre la cancelación de las facturas.
- ✓ Lleva registros y el archivo de expedientes de proveedores.
- ✓ Mantiene informado al gerente general sobre las actividades realizadas y/o cualquier irregularidad presentada.
- ✓ Revisa y/o liquida planillas de Impuesto Sobre la Renta.
- ✓ Envía planillas de recaudación de impuestos.
- ✓ Realiza cálculos de órdenes de pagos de las planillas.
- ✓ Elabora la relación del resumen de las planillas correspondientes.
- ✓ Controla que se haga efectiva la retención de impuestos.
- ✓ Elabora relación mensual de los impuestos retenidos y enterados para enviarlos al Ministerio de Hacienda.
- ✓ Elabora la relación de los timbres fiscales, lo cancelado por la Institución a proveedores, contratista y personas naturales.

- ✓ Verifica y ajusta la correspondencia entre los montos descontados y los cancelados.
- ✓ Recibe oficios, formatos y otros documentos de solicitud de viáticos del gerente.
- ✓ Realiza conciliaciones bancarias para el ajuste entre el estado de cuenta emitido por el banco y el saldo de la chequera de viáticos.
- ✓ Transcribe información operando un microcomputador.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.

A quien supervisa:

- ✓ No posee cargos subordinados

A quién reporta:

- ✓ Gerente general
- ✓ Gerente de recursos humanos
- ✓ Contador externo

4.4.1.9 Perfil del Facturador y atención al cliente

Nombre del Cargo: Atención al cliente y facturación

Objetivo del cargo: Es el responsable directo de elaborar las facturas de las ventas efectuadas por la empresa, su labor está orientada de acuerdo a las normas y políticas de empresa y en concordancia con el cumplimiento de las leyes tributarias por lo que es necesario conocer y estar actualizado de los cambios en dichas normas, elabora ordenes de entrega, facturas, y lleva un correlativo en cada facturación, lleva control de pedidos y verifica datos de

pagos con especial cuidado, revisa minuciosamente las transacciones de ventas diarios, facturación, ordenes, recepción de efectivo, lleva un registro de facturas anuladas, cheques emitidos, recibos entregado, vales u otros comprobante que signifique un movimiento contable, cuida los bienes materiales y económicos de la empresa.

Edad: 24 a 30 años

Educación: Estudios superiores en carreras administrativas, contable, comercial o a fines.

Conocimientos: Tener conocimientos contables, presupuestos, gestión administrativa manejo de utilitarios, especialmente Microsoft Excel avanzado.

Experiencia: Facturador, cajero, cobranzas o auxiliar contable, al menos 3 años.

Habilidades y actitudes requeridas

- ✓ Buena atención al cliente
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Excelente comunicación verbal y corporal
- ✓ Manejo de conflictos.
- ✓ Capacidad de respuesta ante imprevistos
- ✓ Responsabilidad en el manejo de Valores
- ✓ Actitud de servicio al cliente

4.4.1.10 Manual de funciones del Facturador/a y atención al cliente

Nombre del Cargo: Atención al cliente y facturación

Objetivo del cargo: Es el responsable directo de elaborar las facturas de las ventas efectuadas por la empresa, su labor está orientada de acuerdo a las normas y políticas de empresa y en concordancia con el cumplimiento de las leyes tributarias por lo que es necesario conocer y estar actualizado de los cambios en dichas normas, elabora ordenes de entrega, facturas, y lleva un correlativo en cada facturación, lleva control de pedidos y verifica datos de pagos con especial cuidado, revisa minuciosamente las transacciones de ventas

diarios, facturación, ordenes, recepción de efectivo, lleva un registro de facturas anuladas, cheques emitidos, recibos entregado, vales u otros comprobante que signifique un movimiento contable, cuida los bienes materiales y económicos de la empresa.

Tareas y funciones

- ✓ Emitir facturas por la compra de productos.
- ✓ Cobrar las facturas emitidas ya sea con cheque, efectivo o tarjeta de crédito.
- ✓ Ingresos de órdenes de cobro al sistema contable
- ✓ Revisar que se encuentren correctamente emitidas las facturas
- ✓ Manejo de caja chica
- ✓ Cuadre de caja chica
- ✓ Revisar las cuentas por cobrar a clientes para efectuar los cobros de acuerdo a las condiciones y plazos de entrega de cuentas.
- ✓ Ingresos de órdenes de cobro al sistema contable
- ✓ Llamadas telefónicas para indicar a clientes que deben acercarse a realizar pagos
- ✓ Llamadas telefónicas para indicar a proveedores que deben acercarse a realizar cobros
- ✓ realizar cierre y conciliación diaria de movimientos de inventario del almacén.

A quien supervisa:

- ✓ No posee cargos subordinados

A quién reporta:

- ✓ Jefe de almacén
- ✓ Contador externo
- ✓ Coordinador de ventas

4.4.1.11 Perfil del Jefe de logística y compras

Nombre del Cargo: Jefe de logística y compras

Objetivo del cargo: Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de materiales y productos adquiridos por la empresa, revisando, organizando y distribuyendo los mismos; a fin de mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización.

Edad: 28 a 35 años

Educación: Estudios superiores en carreras administrativas o a fines.

Conocimientos: Tener conocimientos administrativos, inventarios, procesos, manejo de utilitarios.

Experiencia: Jefe de bodega, supervisor de centro de almacenamientos, manejo de personal, al menos 3 años.

Habilidades y actitudes requeridas

- ✓ Organizado
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Excelente comunicación verbal y corporal
- ✓ Manejo de conflictos.
- ✓ Capacidad de respuesta ante imprevistos
- ✓ Actitud de servicio
- ✓ Comunicación efectiva a todo nivel

4.4.1.12 Manual de funciones del Jefe de logística e inventarios

Nombre del Cargo: Jefe de logística y compras

Objetivo del cargo: El jefe de bodega debe tener control total de todas las actividades, responsabilizarse del control de la calidad de los productos que se encuentran en la bodega; debe estar pendiente del trabajo del personal que se encuentra a su cargo; saber en cualquier momento las existencias en bodega de todos y cada uno de los artículos/productos a su cargo y en que sitio exacto

dentro de la bodega se encuentra; debe velar de que el local cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento; debe llevar un control preciso de las entradas y salidas de los productos , de quien los recibe (proveedores) y a quien se los entrega (clientes) o área dentro la misma empresa; debe diligenciar los formatos de entradas y salidas del almacén , verificar que estos documentos sean firmados por el responsable del recibo y/o despacho.

Tareas y funciones

- ✓ Custodia los bienes adquiridos por la Institución en el almacén.
- Lleva el control de inventario.
- Verifica las órdenes de compra y ordenes de despacho.
- Revisa el almacenamiento del equipo y / o material.
- ✓ Planificar las actividades de Bodega y tareas de su equipo, asegurando el pleno funcionamiento y aprovisionamiento de materiales a terreno como también la recepción de estos.
- ✓ Administrar, supervisar, controlar, ejecutar y Tomar registro de bienes materiales que se ingresen a bodegas como también los insumos que salen conforme a requerimientos de jefaturas superiores.
- ✓ Mantener un adecuado orden de las instalaciones y una debida identificación de los materiales y Equipos almacenados.
- ✓ Cumplir estrictamente con las normas de seguridad, manejo de materiales, inmuebles y accesos de la bodega.
- ✓ Solicitar las compras oportunamente para la mantención de Stock Mínimos definidos como críticos, de esta forma evitar quiebres de existencia en bodega. .
- ✓ Realizar mensualmente los inventarios de existencias de bodega en base a procedimiento interno, entregando resultados al jefe administrativo y gerente general.
- ✓ Revisar que su personal cumpla con las disposiciones generales de la empresa.
- ✓ Revisar que se cumplan con los principios Administrativos y contables de aceptación general.
- ✓ Responsable de la salida de la mercadería.

- ✓ Responsable de revisar la fecha de vigencia en la recepción de la mercadería.
- ✓ Responsable de revisar el mantenimiento de las bodegas.
- ✓ Controlar e informar oportunamente el estado de los equipos siniestrados y otras irregularidades relacionadas con la función de Bodega.
- ✓ Colaborar estrechamente con la gestión del Jefe Administrativo, asistiéndolo y reemplazándolo cuando se ausente por necesidades de trabajo.
- ✓ Cumplir rigurosamente con los plazos de despacho.
- ✓ Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo.
- ✓ Verifica la codificación y registro de mercancías que ingresa al almacén.
- ✓ Elabora la programación anual de las adquisiciones para la dotación del almacén.
- ✓ Supervisa el despacho de mercancía a las dependencias que realizan las requisiciones.

A quien supervisa:

- ✓ Bodegueros

A quién reporta:

- ✓ Gerente general
- ✓ Contador externo

4.4.1.13 Perfil del Bodeguero

Nombre del Cargo: Bodeguero

Objetivo del cargo: Responsable de la organización de la bodega, recepciones y logística de despachos ágil y seguros

Edad: 22 a 28 años

Educación: Bachiller en ciencias sociales o estudiantes universitario de carreras administrativas.

Conocimientos: Tener conocimientos administrativos, inventarios, procesos, manejo de utilitarios.

Experiencia: Bodeguero, auxiliar de inventarios, al menos 1 año de experiencia.

Habilidades y actitudes requeridas

- ✓ Organizado
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Excelente comunicación verbal y corporal
- ✓ Capacidad de respuesta ante imprevistos
- ✓ Actitud de servicio

4.4.1.14 Manual de funciones del Bodeguero

Nombre del Cargo: Bodeguero

Objetivo del cargo: Responsable de la organización de la bodega, recepciones y logística de despachos ágil y seguros

Tareas y funciones

- ✓ Archivar en orden los pedidos del día
- ✓ Reportar al Jefe de bodega los indicadores de gestión de la bodega
- ✓ Velar por la limpieza de la bodega
- ✓ Velar porque no hayan roedores u otra plaga que destruya los insumos o materiales existentes
- ✓ Realización de las guías de salida de los productos utilizados por las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas por los operarios en el día
- ✓ Revisión y recolección de firmas de la guías de salida a los supervisores de pintura y limpieza
- ✓ Control en la entrega de herramientas de trabajo para personal de la empresa

A quien supervisa:

- ✓ No tiene ningún subordinado a cargo

A quién reporta:

- ✓ Jefe de bodega

4.4.1.15 Perfil del Coordinador de ventas

Nombre del Cargo: Coordinador de ventas

Objetivo del cargo: Es responsable de aplicar las estrategias y actividades del grupo de ventas asignado, asegurando el cumplimiento de las metas y directrices de la compañía, buscando mejorar los niveles de rentabilidad por ventas, motivar, animar, impulsar y controlar la fuerza de ventas.

Edad: 30 a 40 años

Educación: Ser profesional en Administración de Empresas, Ingeniería comercial, Marketing o carreras afines.

Conocimientos: Tener conocimientos en mercadeo, ventas, servicio al cliente, auditoría, presupuestos, flujos de caja, proyección de ventas, asientos contables, normas de control, manejo de personal, manejo de utilitarios.

Experiencia: Experiencia en cargos como Jefe de ventas, coordinador de ventas, al menos de 2 a 4 años.

Habilidades

- ✓ Planear, dirigir y controlar las estrategias de ventas
- ✓ Establecer y dirigir los procedimientos operativos
- ✓ Comunicativo
- ✓ Trabaja en equipo
- ✓ Liderazgo y motivación
- ✓ Capacidad de resolver conflictos
- ✓ Crítico, analítico y detallista

4.4.1.16 Manual de funciones del Jefe de Almacén

Nombre del Cargo: Coordinador de ventas

Objetivo del cargo: Es responsable de aplicar las estrategias y actividades del grupo de ventas asignado, asegurando el cumplimiento de las metas y

directrices de la compañía, buscando mejorar los niveles de rentabilidad por ventas, motivar, animar, impulsar y controlar la fuerza de ventas.

Tareas y funciones

- ✓ Coordinar al personal a cargo y sus funciones
- ✓ Brindar soporte a vendedores
- ✓ Revisión y seguimiento de las ventas
- ✓ Analizar y revisar contratos y otros documentos de clientes
- ✓ Enviar vía mail a todos los departamentos relacionados con el proceso de venta
- ✓ Evaluación de los logros del departamento para pagos de bonificaciones
- ✓ Coordinar con asistencia administrativa la cobranzas por las ventas generadas (a 30 y 60 días de plazo)
- ✓ Realizar reuniones mensuales con los vendedores para aplicar nuevas estrategias de ventas y las proyecciones para el próximo mes
- ✓ Brindar el adiestramiento eficaz al personal nuevo que ingrese al área, entregar el respectivo manual de funciones para el desarrollo de las actividades
- ✓ Diseñar programas de capacitación del personal de ventas
- ✓ Solicitar al área administrativa suministros necesarios para la realización de sus funciones del departamento

Supervisa a:

- ✓ Vendedores

A quién reporta

- ✓ Al gerente general

4.4.1.17 Perfil del Jefe de Recursos Humanos

Nombre del Cargo: Jefe de Recursos Humanos

Objetivo del cargo: Proveer, mantener y desarrollar el recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la Institución a

través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia.

Edad: 30 a 40 años

Educación: Requiere grado universitario a nivel de licenciatura en Administración de Empresas o en Administración de Recursos Humanos.

Conocimientos: Amplios conocimientos en aspectos legales sobre nómina, código laboral, auditoría, gestión de personal, manejo de utilitarios.

Experiencia: Requiere de 4 años de experiencia en administración de aspectos referentes al recurso humano para lograr su contribución en la consecución de los objetivos de la empresa.

Habilidades

- ✓ Comunicación y motivación.
- ✓ Manejo y supervisión de personal.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Capacidad y criterio en toma de decisiones.
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Manejo de la información confidencial
- ✓ Trabaja en equipo
- ✓ Liderazgo y motivación
- ✓ Capacidad de resolver conflictos
- ✓ Mediador

4.4.1.18 Manual de funciones del Jefe de Recursos Humanos

Nombre del Cargo: Jefe de Recursos Humanos

Objetivo del cargo: Trabajo que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar la administración interna de la empresa y participar en la elaboración de la política administrativa de la misma en lo referente a la gestión del talento

humano. Atender y brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presentan, dar soluciones a los problemas que se presenten entre el personal y la empresa o entre el personal. Esto puede darse a través de la búsqueda e incorporación del personal, el mantenimiento y capacitación del mismo y finalmente el término de la relación laboral.

Tareas y funciones

- ✓ Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones del Departamento, optimizando la utilización periódica de los recursos.
- ✓ Participar en el planteamiento de políticas y estrategias de administración de recursos humanos.
- ✓ Determinar las necesidades de la empresa en lo que se refiere a registros, archivos, información comunicaciones y otros servicios comunes al personal.
- ✓ Coordinar y participar con la dirección general, gerente de división y los jefes de otros departamentos en la elaboración de la política administrativa.
- ✓ Planear y organizar los servicios administrativos y los servicios comunes.
- ✓ Establecer los procedimientos que han de seguirse para asegurar el buen funcionamiento de los servicios de información y comunicación entre los diferentes departamentos.
- ✓ Velar por observancia y el cumplimiento de las obligaciones legales del personal.
- ✓ Preparar memorias e informes de labores cuando la gerencia lo requiera.
- ✓ Coordina la colocación de avisos de puestos vacantes de las diferentes divisiones administrativas. Establecer los procedimientos de avisos de puestos vacantes. Coordina la publicación de dichas vacantes.
- ✓ Distribuir las políticas y procedimientos nuevos o revisados de recursos humanos entre todos los empleados y mandos medios a través de boletines, juntas, memoranda y/o contacto personal.
- ✓ Llevar a cabo la contratación de personal en base a los informes y pruebas psicotécnicas aportadas.

- ✓ Aplicar las medidas disciplinarias vigentes en la empresa y velar porque se cumplan las normas de personal
- ✓ Controlar la adecuada administración de las prestaciones y beneficios sociales por ley y propios de la empresa.

Supervisa a:

- ✓ No posee subordinados

A quién reporta

- ✓ Al gerente general

CONCLUSIONES

- ✓ A través de la investigación realizada se pudo comprobar que existió falencia en el desarrollo de los procesos administrativos de la microempresa Camisetas Bacanes particularmente esto inconvenientes se presenta en el departamento contable en lo cual incide en el decaimiento de la organización.
- ✓ A partir de la observación y la información suministrada por los directivos de la microempresa, la aplicación de encuestas a los empleados, las investigadoras plantearon estrategias para cada una de las áreas administrativas.
- ✓ Se pudo identificar de acuerdo a la percepción de quienes forman parte de la microempresa, que existe en la necesidad de aplicar las medidas respectivas para solucionar los inconvenientes identificados.
- ✓ La falencia en el departamento contable incide de manera negativa en la toma de decisiones por parte del Gerente General.
- ✓ Se estableció un manual de funciones para los dos nuevos departamentos con el propósito de evaluar su desempeño, lograr mayor compromiso, y mejorar el rendimiento diario en los departamentos.

RECOMENDACIONES

- ✓ Es recomendable que se aplique las estrategias propuestas, con la finalidad de mejorar las áreas administrativas principalmente en los departamentos de talento humano y contable.
- ✓ Que el gerente general de Camisetas Bacanes la actual propuesta de direccionamiento estratégico con el propósito de mejorar la gestión administrativa.
- ✓ Es necesario contratar un contador para la microempresa que pueda desempeñar las funciones contables y financieras que se generan en la misma.
- ✓ Se recomienda también la instalación del sistema Memory 2000 para un mejor manejo en el departamento contable, para que pueda existir una excelente eficiencia y eficacia.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaya Bolaños Alex. (2013). *Reestructuración y mejoramiento de procesos administrativos en el manejo de sus cuatros sedes en la Fundación Centro de Renacimiento a la vida Yolima*.
- Arrevalo Jaramillo Maria. (2010). *Diagnostico y propuesta de reestructuración del área administrativa, operativa y financiera de la empresa Servivapor Cia Ltda ubicada en la Ciudad de Quito*. Quito.
- Aya Vaca Lorena, Frank Lopez. (2012 -07-27). *Reestructuración Organizacional Akosta Asociados S.A.*
- Briones Mendoza Jomaira, Celi Valencuela Viviana. (2012). *Reestructuración organizacional de la empresa Homeline Cia Ltda.*
- Cevallos Merchan Diana, Ponce Jijon Teresa. (2012). *Reestructuración administrativa del departamento de créditos y cobranzas de la casa comercial Brito, de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Chavez Gutierrez Oscar. (2012). *Reestructuración Administrativa y Operativa de Universal de Hierro EU.*
- Culcay Cedeño Andres. (2015). *Reestructuración Administrativa y Comercial de la distribuidora Clomarza S.A.* Guayaquil.
- Garcia Cabrera. (2001). *REESTRUTURACION ADMINISTRATIVA Y DISEÑO DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, RESPONSABILIDADES Y REQUISITOS DEL GRUPO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO DEL MINISTERIO DE DEFENSA.*
- Garcia Cabrera Oscar. (2001). *Reestructuración administrartiva y diseño de los manuales de procedimientos, responsabilidades y requisitos de grupo de investigación y desarrollo de Misnisterio de Defensa.*
- Gorotiza Rodriguez. (2013). *DISEÑO DE REESTRUTACION ADMINISTRATIVA EN LA HACIENDA "MARIA ELENA". EL TRIUNFO - GUAYAS.*
- Monsalve Torres Heidy, Valderrama Rodriguez Jose. (2013). *Reestructuración administrativa. productiva y comercial de Esatruccental A.V.V Ltda.*
- Padilla Sudario Cristian . (2014). *Reestructuración de canal de distribución de la empresa ACINDEC S.A.*
- Ramirez Granda Roberth, Jimenez Vargas Zayra. (2013). *Proyecto de factibilidad para la reestructuración funcional administrativa de la microempresa comercial Jimenez Vargas del Canton Milagro*. Milagro.
- Rodriguez Acosta Laura. (2013). *Reestructuración del sistema de control interno administrativo y contable de la gasolinera MOBIL en la Ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas.
- Ronquillo Diaz Andrea. (2014). *Proyecto de reestructuración Operativa y Administrativa de la Fruteria - Cafeteria "Frutely"*.

- Serna Lara Luis. (2014). *Reestructuración de una pequeña empresa comercial en el Estado de Aguascalientes* .
- Tejada Escobar Freddy, Putan Tapia Carlos, Sigcho Vega Diana. (2014). *Diagnostico y propuesta de reestructuración del área administrativa, operativa y financiera de la empresa In Planet S.A* .
- Urgile Dominguez Diana. (2014). *Propuesta de un Plano Estrategico para la reestructuración administrativa de la Union de Cooperativas de Transporte en Taxis del Azuay*. Azuay.
- Villacis Malo Hermes. (2010). *Reestructuración administrativa - financiera de la Fundación Asistencial Armada Nacional "FASAN"*.

ANEXOS

FORMATOS DE ENCUESTAS

**Universidad Laica Vicente Rocafuerte de
Guayaquil, Facultad de Ciencias
Administrativa.**



Para la obtención previa al título de Ingeniera Comercial.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA MICROEMPRESA “CAMISETA BACANES”

Tema: Diseño de la reestructuración administrativa de la microempresa Camiseta Bacanes de la ciudad de Guayaquil.

1. ¿Considera necesario que exista una reestructuración de los procesos administrativos de la microempresa?

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Medianamente Satisfactorio
- Poco Satisfactorio
- Insatisfactorio

2. ¿Cree usted que las falencias administrativas han afectado el desarrollo de la microempresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni de desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿La microempresa “Camiseta Bacanes” cumple con el debido control de los procesos administrativos?

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Medianamente Satisfactorio
- Poco Satisfactorio
- Insatisfactorio

4. ¿Considera que se han presentado problemas en el desarrollo de los procesos administrativos de la microempresa?

- Si
- No

5. ¿Maneja un sistema de control acerca de sus cuentas por pagar?

- Si
- No

6. ¿Cómo usted lleva el inventario de sus sucursales?

- Diario
- Mensual

7. ¿Los procesos administrativos de la microempresa Camisetas Bacanes son adecuados para el cumplimiento de sus labores?

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Medianamente Satisfactorio
- Poco Satisfactorio

- Insatisfactorio

8. ¿De qué manera se desarrollan los procesos administrativos de la microempresa Camisetas Bacanes?

- De una manera organizada
- Contemplando el funcionamiento de todos los departamentos
- Se maneja aleatoriamente los procesos sin llevar un control
- No se toma en cuenta los procedimientos establecidos

9. ¿La microempresa lleva el control de sus declaraciones de impuestos y pagos de la misma al día?

- Si
- No

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativa.
Para la obtención previa al título de Ingeniera
Comercial.



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MICROEMPRESA
“CAMISETA BACANES”

Tema: Diseño de la reestructuración administrativa de la microempresa Camiseta Bacanes de la ciudad de Guayaquil.

1. ¿Considera que los procesos administrativos repercuten en el funcionamiento general de la microempresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Poco Satisfactorio
- Insatisfactorio

2. ¿Cuánto tiempo tiene elaborando en la microempresa Camisetas Bacanes?

- Menos de 1 año
- De 1 a 2 años
- De 2 a 3 años
- Más de 3 años

3. ¿Qué factores inciden en que se presentan problemas en los procesos administrativos?

- Poca comunicación interna
- Falta de procesos definidos
- Falta de control
- Falta de planificación

4. ¿Considera que existe falencias en el área administrativa de la microempresa?

- Si
- No

5. ¿Qué tipo de falencias se presentan en el área administrativa de la microempresa?

- Descoordinación
- Retrasos
- Desorganización
- Otros

6. ¿Se debería reestructurar los procesos administrativos de la microempresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Poco Satisfactorio
- Insatisfactorio

7. ¿De qué forma se beneficiaría la microempresa al reestructurar los procesos administrativos?

- Tener un buen control
- Reducción de errores
- Mejorar la planificación
- Alcanzar los objetivos deseados

8. ¿Usted se siente satisfecho de formar parte de la microempresa Camiseta Bacanes?

- Si
- No

9. ¿Está de acuerdo que la parte contable se maneje externamente de la microempresa?

- Si
- No

FOTOS

FOTOS DE CAMISETA BAKANES



CLIENTE



FAMOSOS



LOCAL



ESTANPADOS

HAZ TU PEDIDO POR CEL O WHATSAPP

0989557008



ENVÍOS A TODO EL ECUADOR

LINEAS TELEFONICAS



**SÍGANME
LOS BUENOS**



@bakanes
@CBakanes
/cbakanes



REDES SOCIALES

**DOCUMENTOS DE
LA
MICROEMPRESA**

RUC DE LA MICROEMPRESA CAMISETA BACANES

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES	 <i>...le hace bien al país!</i>	
NÚMERO RUC:	0918387242001		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TORRES ENGRACIA AZAEL		
NOMBRE COMERCIAL:	BUENDIA NOROÑA PATRICIO EDGAR		
CONTADOR:	OTROS		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	SI	NÚMERO:	SI
REC. NACIMIENTO:	13/03/1978	REC. INICIO ACTIVIDADES:	07/10/1999
REC. INSCRIPCIÓN:	07/10/1999	REC. ACTUALIZACIÓN:	03/12/2013
REC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		REC. RÉNICO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Número: SOLAR 19 Intersección: MANZANA 1316 Referencia: URB. BELO HORIZONTE - A UNA CUADRA DE LA GARITA Teléfono: 046022300			
DOMICILIO ESPECIAL			
SI			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	6	ABIERTOS	4
JURISDICCIÓN	\ZONA SI GUAYAS	CERRADOS	2



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC: 0918367242001
APELLIDOS Y NOMBRES: TORRES ENGRACIA AZAEL

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - MATRIZ FBC. INICIO ACT.: 01/02/2008
NOMBRE COMERCIAL: CAMISETAS SACANES FBC. CIERRE: FBC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR
VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS DE PRENDAS DE VESTIR
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: AV. FRANCISCO DE ORELLANA Número: SIN Intersección: AV. CARLOS LUIS PLAZA DAÑIN Referencia: FRENTE AL CENTRO COMERCIAL POLICENTRO Bloque: 5 Edificio: CENTRO COMERCIAL SAN MARINO Oficina: PS-K-08 Teléfono Trabajo: 042083146 Email: azaeltorres@gmail.com

Nº. ESTABLECIMIENTO: 003 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FBC. INICIO ACT.: 07/06/2009
NOMBRE COMERCIAL: CAMISETAS SACANES FBC. CIERRE: FBC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR
VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS DE PRENDAS DE VESTIR
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: AV. DEL BOMBERO Número: SIN Referencia: FRENTE A SUPERCINES Edificio: C.C. RIO CENTRO CEIBOS Oficina: ISLA Carretero: VIA A LA COSTA Kilómetro: 6-7 Celular: 0994541637

Nº. ESTABLECIMIENTO: 005 Estado: ABIERTO - OFICINA FBC. INICIO ACT.: 10/05/2013
NOMBRE COMERCIAL: CAFEINA FBC. CIERRE: 02/09/2013 FBC. REINICIO: 06/09/2013

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE PUBLICIDAD Y MARKETING
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: BELLOHORIZONTE Número: SOLAR 19 Referencia: A CUATRO CUADRAS DE LA GARITA PRINCIPAL Manzana: 1316 Conjunto: BENEVENTO Carretero: VIA A LA COSTA Celular: 0995411637 Teléfono Domicilio: 046022380

Nº. ESTABLECIMIENTO: 006 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FBC. INICIO ACT.: 02/12/2013
NOMBRE COMERCIAL: CAMISETAS SACANES FBC. CIERRE: FBC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS DE PRENDAS DE VESTIR
VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: EL CONDOR Calle: AV. POO DE ORELLANA Número: SIN Intersección: AV GUILLERMO PAREJA ROLANDO Referencia: FRENTE A TELESHOP Edificio: C.C. RIO CENTRO NORTE Piso: 1

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL FBC. INICIO ACT.: 07/10/1999
NOMBRE COMERCIAL: FBC. CIERRE: 09/08/2012 FBC. REINICIO: 01/12/2009

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO
ACTIVIDADES DE PUBLICIDAD
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: BELLAVISTA Número: SOLAR 37 Referencia: A DOS CUADRAS DE LA GASOLINERA TERPEL Manzana: 41 Teléfono Domicilio: 042209469 Celular: 0995411637

Nº. ESTABLECIMIENTO: 004 Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL FBC. INICIO ACT.: 22/09/2010
NOMBRE COMERCIAL: CAMISETAS SACANES FBC. CIERRE: 05/07/2013 FBC. REINICIO: 01/07/2013

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS DE PRENDAS DE VESTIR
VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: SAMBORONDON Parroquia: LA PUNTILLA (SATELITE) Número: SIN Referencia: FRENTE A LA CIUDADELA LAS RIVERAS Edificio: C.C. RIO CENTRO SAMBORONDON Celular: 0995411637

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES



CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

El IESS CERTIFICA que revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) TORRES ENGRACIA AZAEL, representante legal de la empresa TORRES ENGRACIA AZAEL con RUC Nro. 0918387242001 y dirección CC. SAN MARINO SHOPPING PIRMER PISO ISLA NO. 4, NO registra obligaciones patronales en mora.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social aclara que, si existieran obligaciones pendientes no determinadas a la fecha, esta certificación no implica condonación o renuncia del derecho del IESS, al ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar para su cobro.

El contenido de éste certificado puede ser validado ingresando al portal web del IESS en el menú Empleador – Certificado de Obligaciones Patronales, digitando el RUC de la empresa o número de cédula.

Héctor Mosquera Alcocer
Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera



Emitido el 26 de marzo de 2015

Validez del certificado: 30 días

PLANILLA DE PAGO AL IESS



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Consulta Consolidada de Planillas

Fecha : 26/03/2015

Consolidado de Planillas														
Periodo	Cédula	Nombre	Rel. Trabajo	Sueldo	Días	Patronal	Individual	Aporte Adic.	Cesante	% IECE	Valor IECE	% SETEC	Valor SETEC	Total Aporte
2015-2	3913038072	MORQUEZ VILLAMAR IRINA BELANDE	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	303.27	30	42.73	36.22	0.00	0.00	0.50	1.92	0.50	1.92	79.95
2015-2	1310734734	SEÑERO CORDERO ANGELICA MARIA	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	374.00	30	41.70	35.34	0.00	0.00	0.50	1.87	0.50	1.87	77.04
2015-2	3904500311	ENRACIA ASBETE TERESA NOBRE	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	354.00	30	38.47	33.45	0.00	0.00	0.50	1.77	0.50	1.77	72.92
2015-2	3921550375	SALAZAR GUADALUPE DIEGO FERNANDEZ	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	800.00	30	89.20	75.60	0.00	0.00	0.50	4.00	0.50	4.00	164.00
2015-2	3923000677	MERCHAN PALACIOS ALLISON MARIELA	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	354.00	30	38.47	33.45	0.00	0.00	0.50	1.77	0.50	1.77	72.92
2015-2	3923000605	MERCHAN PALACIOS PERINA ISABEL	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	354.00	30	38.47	33.45	0.00	0.00	0.50	1.77	0.50	1.77	72.92
2015-2	3918947542	SILVANA STOPPER MARLENE CRISTINA	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	374.00	30	41.70	35.34	0.00	0.00	0.50	1.87	0.50	1.87	77.04
2015-2	3923371795	PLAT ALVARADO GARDENIA CECILIA	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	301.40	30	42.53	36.04	0.00	0.00	0.50	1.91	0.50	1.91	76.57
2015-2	3920706282	ROMILLO BANGORRIZO AMBAR CATHERINE	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	374.00	30	41.70	35.34	0.00	0.00	0.50	1.87	0.50	1.87	77.04
2015-2	3918307242	TORRES ENRACIA AZAEL	99-CODIGO DEL TRABAJO - CI	400.00	30	44.00	37.00	0.00	0.00	0.50	2.00	0.50	2.00	82.40
Totales :				4,148.67		462.57	392.03	0.00	0.00		30.75		30.75	854.60



CERTIFICADO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS AL DIA



Desconectado

Menú consultas / [Consulta de Estado Tributario](#)

Consulta de Estado Tributario

Autorización de Documentos

Fecha : 26-03-2015

RUC : 0918387242001

Razón Social : TORRES ENGRACIA AZAEL

Estado Tributario : AL DIA EN SUS OBLIGACIONES

Plazo de Vigencia : 12 meses

Clase contribuyente : Otro

El tiempo reflejado en el Plazo de Vigencia de los Documentos, corresponde al tiempo que tendrá vigencia los documentos impresos el día de hoy.

Importante: Se le recuerda que puede realizar sus declaraciones ingresando en la página WEB www.sri.gob.ec en la parte de Declaraciones por Internet. Si aún no tiene su clave, por favor ingrese Aquí para imprimir el Acuerdo de Responsabilidad y presentar en cualquier ventanilla del Servicio de Rentas Internas.

[Siguiete](#) [Finalizar](#)

© Copyright Servicio de Rentas Internas del Ecuador

CARTA DE AUTORIZACION



Guayaquil, 01 de Agosto del 2014

CARTA DE AUTORIZACION

Yo, **AZARIEL TORRES ENGRACIA** con C.I. # 0918387242. Por medio de la presente autorizo a la Srta. **Adriana Gioella Cedeño Orrala** con C.I. # 092576102-5, y Srta. **Alina Libella Gamboa Reyes** con C.I. # 120640858-3 para realizar el proyecto de investigación previo al título de Ingeniero Comercial. Que se llevará a cabo en nuestra microempresa "Camisetas Bacanes".

Agradezco la atención brindada a la presente.

Afirmemente,

AZARIEL TORRES ENGRACIA
Gerente General
C.I. # 0918387242

Dirección: Cda. Kennedy Norte Av. Francisco de Orellana C.C. San Marino P.B.
Isla # 8 Telf. 2083146
Guayaquil - Ecuador