



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE IBARRA  
“PUCCE-SI”**

**ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL  
“ENCI”**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA  
ABASTOS MI TÍO UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE  
IMBABURA”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración y Gestión de Empresas E.3**

**AUTORA:** Vaneza Ivón Báez Benalcázar

**ASESOR:** Mgs. Jorge Stalin Chávez Vaca

**IBARRA, FEBRERO, 2018**

Ibarra, 01 de Febrero de 2018

Mgs. Jorge Stalin Chávez Vaca

ASESOR

**CERTIFICA:**

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra (PUCESI), en consecuencia autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f):.....

Mgs. Jorge Stalin Chávez Vaca

C.C.: 1002100046

## PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra (PUCESI):

(f):.....

Mgs. Jorge Stalin Chávez Vaca

C.C.: 1002100046

(f):.....

Mgs. Sandra Landázuri

DOCENTE LECTORA

(f):.....

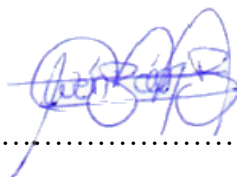
Msc. David Bolaños S.

DOCENTE LECTOR

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Vaneza Ivón Báez Benalcázar, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 01 de Febrero de 2018

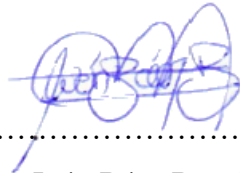


.....  
Vaneza Ivón Báez Benalcázar

1003414768

## AUTORÍA

Yo, Vaneza Ivón Báez Benalcázar, portador de la cédula de ciudadanía N° 1003414768, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del (los) autor (es), y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.



.....  
Vaneza Ivón Báez Benalcázar

1003414768

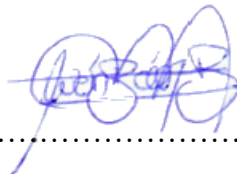
## DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: Vaneza Ivón Báez Benalcázar, con CC: 1003414768, autor(a) del trabajo de grado intitulado: “Diseño de un sistema administrativo para la empresa Abastos mi Tío ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, previo a la obtención del título profesional de Ingeniera Comercial en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional, ENCI.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ibarra, miércoles, 01 de febrero de 2018



.....  
Vaneza Ivón Báez Benalcázar

1003414768

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El diseño de un sistema administrativo para la empresa “Abastos mi Tío” ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, está estructurado por marco teórico, diagnóstico y la propuesta.

En el capítulo I, marco teórico, se realizó un estudio bibliográfico, tomando como referencia los conceptos de varios autores sobre el tema de administración y los sistemas administrativos, enfocados a la aplicación de una empresa de comercialización, lo que sirve como sustento para el desarrollo de la propuesta del proyecto de grado. El capítulo II, diagnóstico, se realizó un estudio sobre aspectos positivos y negativos de la empresa comercial “Abastos mi Tío”, a través de encuestas de satisfacción a los clientes, empleados y entrevista a la propietaria, con el fin de identificar el problema principal que es la inexistencia de un “sistema administrativo”, y mediante la investigación, realizar una propuesta que contribuirá a la solución, con el fin de generar cambios positivos en la administración.

El capítulo III, propuesta, se planteó un Sistema Administrativo; en donde se trazan procesos organizacionales basados en la planificación, organización, dirección y control, con el fin de mejorar la administración de la empresa, haciendo énfasis en el aprendizaje y crecimiento de sus empleados dentro de un excelente ambiente laboral, además enfocándose en la calidad de los productos que se ofertan a los clientes quienes son motor para que la empresa crezca diariamente.

Como parte final del trabajo se analizan los aspectos positivos que se generan a través de este proyecto, tanto empresarial, social y económico, los mismo que dependerán de la contribución de las personas que forman parte de la empresa, como empleador, empleados, proveedores y clientes.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The design of an administrative system for the company "Abastos mi Tío" located in the city of Ibarra, province of Imbabura, is structured by theoretical framework, diagnosis and proposal.

In chapter I, the theoretical framework, a bibliographic study was carried out, taking as reference the concepts of several authors on the subject of administration and administrative systems, focused on the application of a marketing company, which serves as support for the development of the grade project proposal.

Chapter II, diagnosis, a study was made on positive and negative aspects of the commercial company "Abastos my uncle", through satisfaction surveys to customers, employees and interview the owner, in order to identify the main problem which is the lack of an "administrative system", and through research, make a proposal that will contribute to the solution, in order to generate positive changes in the administration.

Chapter III, proposal, was raised an Administrative System; where organizational processes are based on planning, organization, direction and control, in order to improve the management of the company, emphasizing the learning and growth of its employees within an excellent work environment, also focusing on quality of the products that are offered to customers who are the engine for the company to grow daily.

As a final part of the work, the positive aspects that are generated through this project are analyzed, both business, social and economic, the same that will depend on the contribution of the people who are part of the company, as employer, employees, suppliers and customers.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fuerza para concluir una etapa más de mi vida, por permitirme seguir adelante en los momentos más difíciles, y darme la sabiduría para continuar con el camino que aún queda por recorrer.

A mis padres quienes me dieron apoyo constante, especialmente a mi madre quien estuvo alentándome día a día para no renunciar, quien me brindó su apoyo incondicional en cada momento.

A mi Asesor Mgs. Jorge Chávez por brindarme su apoyo total en la elaboración de mi proyecto de investigación hasta la culminación del mismo.

A mis tías quienes siempre estuvieron alentándome en todo momento para que continuara con mi proyecto.

A mi amiga Valeria Vera, quien me apoyo moralmente y siempre estuvo presente en el desarrollo de este trabajo.

Ivón Báez B.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por ser el motor principal en mi vida quien me dio la fortaleza para seguir adelante, a mis padres Marco Báez y Gladys Benalcázar quienes estuvieron brindándome su apoyo, en especial a mi madre quien fue el pilar fundamental para el desarrollo de mi proyecto; quien con sus palabras de aliento supo guiarme por el mejor camino y a mi abuela Marina López quien me ha enseñado muchas cosas entre ello no rendirme nunca y me ha brindado palabras de apoyo siempre.

Ivón Báez B.

# TABLA DE CONTENIDO

Ibarra, 01 de Febrero de 2018 .....	ii
<b>ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS</b> .....	iv
<b>AUTORÍA</b> .....	v
<b>DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN</b> .....	vi
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	vii
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	viii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ix
<b>DEDICATORIA</b> .....	x
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	1
<b>1.1 Conceptos básicos.</b> .....	1
<b>1.1.1 Concepto de empresa.</b> .....	1
<b>1.1.2 Clasificación de empresas.</b> .....	1
1.1.2.1. Empresas según su actividad. ....	2
1.1.2.2. Empresas según la procedencia de capital.....	2
1.1.2.3. Empresas según la forma jurídica.....	2
1.1.2.4. Empresas según su tamaño. ....	2
1.1.2.5. Empresas según su ámbito de actuación.....	3
<b>1.1.3 Fines de la empresa.</b> .....	3
<b>1.1.4 Recursos organizacionales.</b> .....	4
<b>1.1.5 Recursos físicos o materiales.</b> .....	6
<b>1.1.6 Recursos Financieros.</b> .....	7
<b>1.1.7 Recursos Humanos.</b> .....	7
<b>1.1.8 Recursos Mercadológicos.</b> .....	8
<b>1.1.9 Recursos Administrativos.</b> .....	8
<b>1.2 Estudio Administrativo Legal.</b> .....	9
<b>1.3 Estructura de constitución.</b> .....	9
<b>1.3.1 Tramite a seguir para la formación de una empresa.</b> .....	9

<b>1.3.2 Requisitos para sacar el Ruc en Ecuador.</b> .....	10
<b>1.4 Administración.</b> .....	11
<b>1.4.1 Importancia de la Administración.</b> .....	11
<b>1.4.2 Teorías administrativas y sus enfoques.</b> .....	13
<b>1.4.3 El proceso administrativo.</b> .....	16
<b>1.5 Planeación.</b> .....	17
<b>1.6 Organización.</b> .....	21
<b>1.6.1 Organigramas.</b> .....	24
<b>1.7 Dirección.</b> .....	29
<b>1.7.1 Etapas de la dirección.</b> .....	30
<b>1.7.2 Control.</b> .....	33
<b>1.7.2.1 Tipos de control</b> .....	34
<b>1.7.2.2 Proceso de control.</b> .....	34
<b>1.7.3 Interrelación entre funciones.</b> .....	35
<b>CAPÍTULO II</b> .....	36
<b>2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b> .....	36
<b>2.1 Introducción.</b> .....	36
<b>2.2 Objetivos del diagnóstico.</b> .....	37
<b>2.2.1 Objetivo General.</b> .....	37
<b>2.2.2 Objetivos Específicos.</b> .....	37
<b>2.3 Variables diagnosticadas.</b> .....	38
<b>2.4 Matriz de evaluación diagnóstica.</b> .....	39
<b>2.5 Diseño de instrumento.</b> .....	41
<b>2.5.1 Población a investigar.</b> .....	41
<b>2.5.2 Muestra.</b> .....	41
<b>2.6 Evaluación de la información.</b> .....	42
<b>2.6.1 Análisis e interpretación de resultados.</b> .....	42
<b>2.7 Construcción de Matriz FODA.</b> .....	60
<b>2.7.1 Evaluación de Matriz FODA.</b> .....	62
<b>2.7.2 Matriz de evaluación de factores internos – EFI.</b> .....	64

<b>2.7.3 Matriz de evaluación de factores externos – EFE.</b> .....	66
<b>2.8 Identificación del problema.</b> .....	68
<b>CAPITULO III</b> .....	69
<b>3. PROPUESTA</b> .....	69
<b>3.1 Introducción</b> .....	69
<b>3.2 Datos de la empresa</b> .....	69
<b>3.3 Propuesta administrativa</b> .....	71
<b>3.3.1 Descripción de proceso de Planificación</b> .....	74
3.3.1.1 Misión.....	76
3.3.1.2 Visión.....	76
3.3.1.3 Objetivos.....	76
3.3.1.3.1 Específicos.....	76
3.3.1.4 Políticas. ....	77
3.3.1.5 Estrategias.....	78
3.3.1.6 Presupuestos. ....	79
3.3.1.7 Plan de ventas. ....	82
<b>3.4 Descripción del proceso de organización.</b> .....	86
<b>3.4.1 Organigrama.</b> .....	87
<b>3.4.2 Manual Funciones</b> .....	87
<b>3.4.3 Reglamentación</b> .....	94
<b>3.5 Descripción del proceso de Integración de personal.</b> .....	95
<b>3.5.1 Reclutamiento y selección.</b> .....	95
<b>3.5.2 Relaciones legales</b> .....	96
<b>3.5.3 Inducción, entrenamiento formación y desarrollo de los empleados.</b> ..	97
<b>RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA</b> .....	102
<b>Misión.</b> .....	102
<b>3.6 Descripción del proceso de Dirección</b> .....	105
<b>3.6.1 Autoridad.</b> .....	106
<b>3.6.2 Motivación</b> .....	107

<b>3.6.3 Comunicación</b> .....	108
<b>3.6.4 Delegación</b> .....	109
<b>3.6.5 Supervisión</b> .....	110
<b>3.7 Descripción del Control</b> .....	114
<b>3.7.1 Control preliminar</b> .....	115
3.7.1.1 Establecimiento de estándares. ....	115
<b>3.7.2 Control concurrente</b> .....	119
3.7.2.1 Medición de resultados.....	119
<b>3.7.3 Control de retroalimentación</b> .....	121
3.7.3.1 Corrección de desviaciones. ....	121
<b>3.8 Evaluación de Resultados</b> .....	129
<b>3.8.1 Cuadro de matriz de impactos</b> .....	130
CONCLUSIONES .....	129
RECOMENDACIONES .....	129
BIBLIOGRAFÍA.....	130
ANEXOS .....	132





# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **1.1 Conceptos básicos.**

#### ***1.1.1 Concepto de empresa.***

La empresa se puede definir como: un organismo formado por bienes materiales, inmateriales y personas, que tienen como fin realizar determinadas actividades para dar satisfacción a su clientela (Romero, 2013, p. 17).

Es una entidad que cuenta con una determinada organización de diversos elementos materiales, humanos, técnicos y financieros, que promueve y proporciona diversos bienes y servicios por un costo determinado mediante objetivos trazados (García, 2015, p. 41).

Una empresa es una entidad con un capital social formado por un grupo de trabajo enfocado en actividades determinadas cuyo propósito es promover actividades industriales y mercantiles mediante la prestación de servicios (Andrade, 2014, p. 11).

Es así que se puede decir que una empresa es una entidad organizada por el ser humano para realizar trabajos diarios con labores comunes, de diversas personas y colectivos con el fin de lograr un fin determinado, es así que resulta muy importante que se tenga claro las características básicas, funciones, objetivos y elementos los cuales están compuestos las empresas.

#### ***1.1.2 Clasificación de empresas.***

La clasificación de las empresas son muy diversas y cuentan con diversos tipos en ámbitos de producción diferentes, así las podemos clasificar de la siguiente manera:

#### *1.1.2.1. Empresas según su actividad.*

- **Industriales.** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas.
- **Comerciales.** Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados.
- **Servicio.** Son aquellas que brindan servicio a la comunidad como: el transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos, servicios privados, educación, finanzas, salud (Andrade, 2014, p. 11).

#### *1.1.2.2. Empresas según la procedencia de capital.*

- **Empresa privada:** si el capital está en manos de accionistas particulares (empresa familiar si es la familia)
- **Empresa de autogestión:** si los propietarios son los trabajadores, etc.
- **Empresa pública:** si el capital y el control está en manos del Estado
- **Empresa mixta:** si el capital o el control son de origen tanto estatal como privado o comunitario. (Andrade, 2014, p. 11).

#### *1.1.2.3. Empresas según la forma jurídica.*

- **Empresas individuales:** si sólo pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada. Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.
- **Empresas societarias o sociedades:** constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y la sociedad por acciones.
- Las cooperativas u otras organizaciones de economía social.

#### *1.1.2.4. Empresas según su tamaño.*

Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc. El más utilizado suele ser según el número de trabajadores.

Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- **Micro empresa:** si posee 10 o menos trabajadores.
- **Pequeña empresa:** si tiene un número entre 11 y 49 trabajadores.
- **Mediana empresa:** si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- **Gran empresa:** si posee más de 250 trabajadores.
- **Microemprendimiento:** estos negocios son las diversas actividades económicas denominadas como negocios pequeños generalmente están constituidos por amigos o familiares que son socios y a su vez también son dueños.

#### *1.1.2.5. Empresas según su ámbito de actuación.*

En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

- **Empresas locales:** son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de una localidad determinada.
- **Empresas nacionales:** son aquellas empresas que actúan dentro de un solo país.
- **Empresas internacionales:** si su radio de actuación abarca a dos o más países.

#### *1.1.3 Fines de la empresa.*

La empresa, además de ser una célula económica, es una célula social. Está formada por personas y para personas. Está insertada en la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella. La sociedad le proporciona la paz y el orden garantizados por la ley y el poder público; la fuerza de trabajo y el mercado de consumidores; la educación de sus obreros, técnicos y directivos; los medios de comunicación y la llamada infraestructura económica. (Andrade, 2014, p. 11)

La empresa recibe mucho de la sociedad y existe entre ambas una interdependencia inevitable. Por eso no puede decirse que las finalidades económicas de la empresa estén por encima de sus finalidades sociales. Ambas están también indisolublemente ligadas entre sí y se debe tratar de alcanzar unas, sin detrimento o aplazamiento de las otras.

Entre las finalidades económicas y sociales de una empresa podemos diferenciar los siguientes aspectos:

- **Finalidad económica externa**, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.
- **Finalidad económica interna**, que es la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa. A unos en forma de utilidades o dividendos y a otros en forma de sueldos, salarios y prestaciones. Esta finalidad incluye la de abrir oportunidades de inversión para inversionistas y de empleo para trabajadores. Se ha discutido mucho si una de estas dos finalidades está por encima de la otra. Ambas son fundamentales, están estrechamente vinculadas y se debe tratar de alcanzarlas simultáneamente. La empresa está para servir a los hombres de afuera (la sociedad) y a los hombres de adentro (sus integrantes) (Koontz y O' Donnell, 2012, p.123).
- **Finalidad social externa**, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan.
- **Finalidad social interna**, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no vulnerar valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos.

#### ***1.1.4 Recursos organizacionales.***

La organización es un proyecto social que reúne varios recursos para alcanzar determinados objetivos. Sin recursos no pueden lograrse los objetivos. Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos. Pueden clasificarse en:

- **Recursos físicos o materiales:** necesarios para efectuar las operaciones básicas de la organización. (espacio físico, terrenos, edificios y gran parte de lo que se refiere a tecnología).
- **Recursos financieros:** se refieren al dinero, en forma de capital, flujo de caja, que están disponibles de manera inmediata o mediata para enfrentar los compromisos que adquiere la organización. Garantizan los medios para adquirir los demás recursos que la organización necesita. Definen la eficacia de la organización para lograr sus objetivos. (Hurtado, 2014, p.56)
- **Recursos humanos:** personas que ingresan, permanecen y participan en la organización. Las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, etc.
- **Recursos mercadológicos:** constituyen los medios que las organizaciones emplean para localizar, contactar e influir en los clientes o usuarios. Estos recursos comprenden todas las actividades de investigación y análisis de mercado, el sistema de ventas, promoción y publicidad. (Dessler, 2014).
- **Recursos administrativos:** constituyen los medios con los cuales se planean, organizan, dirigen y controlan las actividades empresariales. Incluyen los procesos de toma de decisiones y distribución de la información necesaria.

Según Navas & Guerras, (2012). Clasifican a los recursos:

<b>Recursos Tangibles:</b>	<b>Físicos:</b> Materias primas, Productos terminados.
	<b>Financieros:</b> Capital, reservas, derechos.
<b>Recursos Intangibles:</b>	Tecnológicas
	<b>Organizativos:</b> Humanos, habilidades, experiencia

En tanto que Chiavenato, (2014). Manifiesta:

<b>Recursos Materiales:</b>	<b>Instalaciones:</b> edificios, terrenos, oficinas, herramientas.
	<b>Materias Primas:</b> materias auxiliares,

producto en proceso

<b>Recursos Técnicos:</b>	<b>Sistemas de producción:</b> de ventas, finanzas, administrativos. Patentes, marcas y derechos: Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos,
<b>Recursos Humanos:</b> Poseen las siguientes características:	<b>Posibilidad de desarrollo.</b> Ideas, imaginación, creatividad, habilidades. Sentimientos. Experiencias, conocimientos, etc.
<b>Recursos Financieros:</b>	<b>Propios:</b> Aportes de socios, dinero, utilidades, etc. <b>Ajenos:</b> préstamos, créditos bancarios o privados, bonos.
<b>Recursos administrativos:</b>	Planeación, organización, dirección y control.

La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización. Las personas constituyen los recursos más complejos de que dispone la organización: los recursos humanos.

### ***1.1.5 Recursos físicos o materiales.***

Los recursos físicos de las empresas son todos los bienes tangibles, en poder de la empresa, que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la misma.

- Bienes inmuebles: oficinas, galpones, terrenos, campos, etc.
- Maquinaria
- Automóviles y Camiones
- Insumos para la producción: materiales, químicos,
- Material de oficina: computadoras, escritorios, muebles, impresoras, teléfonos,

- Productos terminados: disponibles para la venta o almacenados (Griffin, 2015, p. 231)

### ***1.1.6 Recursos Financieros.***

Los recursos financieros son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros.

Las empresas generan estos recursos a partir de diversas actividades. La venta de productos y servicios, la emisión de acciones, las rondas de capitalización, los préstamos solicitados y los subsidios son algunas de las fuentes de recursos financieros. (Chiavenato, 2011).

Es importante anteponerse a los potenciales riesgos financieros, que hacen referencia a los eventos adversos y sus consecuencias para la economía, tales como una pérdida inesperada y la repercusión en la estabilidad de una empresa. Estas situaciones de emergencia, cabe señalar, nunca son bien vistas por los inversionistas, y la caída de las acciones parece estar siempre a la vuelta de la esquina de cualquier paso en falso.

### ***1.1.7 Recursos Humanos.***

Se denomina Recursos Humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

Algunas de las funciones principales de Recursos Humanos se detallan a continuación:

- **Reclutamiento y selección.** Atraer a las personas indicadas para hacer crecer la empresa es más que llenar rápidamente un puesto específico. Planificar con anticipación las necesidades de recursos humanos da tiempo para analizar el puesto y los requisitos a cumplir por quien va a cubrirlo. Permite también ver a varios candidatos y ponerlos a prueba a través de un proceso de selección ordenado.
- **Inducción.** Para que los empleados que se incorporen a la empresa se sientan bienvenidos y puedan rendir en sus puestos, es necesario un acompañamiento durante los primeros días. Transmitir la cultura de la empresa, presentar al resto del equipo, repasar lo que se espera del nuevo empleado y satisfacer sus dudas, es una tarea clave (Chiavenato, 2014).
- **Capacitación.** Las personas que son parte de la organización pueden requerir formación adicional para desempeñar mejor sus funciones. Con el paso del tiempo, además, es necesario ofrecerles espacios que los mantengan motivados y actualizados. Cámaras empresariales, sindicatos, centros o docentes particulares suelen ofrecer cursos aplicables a los negocios, sobre temas diversos como idiomas, herramientas informáticas, técnicas de venta o redes sociales. Puede armarse también una capacitación a medida, teniendo en cuenta las necesidades particulares de la empresa.

### ***1.1.8 Recursos Mercadológicos.***

Los recursos mercadológicos constituyen los medios que la empresa utiliza para localizar, contactar e influir sobre los clientes. Incluyen todas las actividades de investigación y análisis de mercado, del sistema de ventas, promociones, publicidad, distribución de los productos, fijación de precios, etc. (Dessler, 2014).

### ***1.1.9 Recursos Administrativos.***

La administración de una empresa implica la coordinación e integración de todos los recursos para lograr los objetivos propuestos, y su estudio se fundamenta en las funciones básicas que desempeña un administrador:

- Planeación.
- Organización

- Dirección
- Control

## **1.2 Estudio Administrativo Legal.**

Se refiere al estudio del marco administrativo y legal del proyecto, es decir la estructura organizativa y los requerimientos legales del proyecto. Trata de establecer la estructura organizativa que dirigirá el proyecto, diseñando aquella que más se adapte a los requerimientos de la posterior operación. (Reyes Ponce, 2012)

Si hablamos de un estudio administrativo legal se puede considerar que es un estudio legal que ayuda a determinar la viabilidad de un proyecto dentro de una empresa, además radica en establecer los aspectos organizativos, como su estructura organizacional, planeación estratégica, aspectos legales, obligaciones laborales, entre otras actividades que llevan al buen funcionamiento de una organización. (Chiavenato, 2014, p. 11)

## **1.3 Estructura de constitución.**

### ***1.3.1 Tramite a seguir para la formación de una empresa.***

Constitución de Compañías Anónimas, Limitadas, en Comandita por Acciones y de Economía Mixta

#### **Requisitos:**

1. Presentar al menos 3 testimonios originales de la escritura pública de constitución.
2. Todos los testimonios deben tener el mismo número de fojas y todas deben estar rubricadas por el notario ante el que se otorgó la escritura (Art. 41 de la Ley Notarial).
3. Cada testimonio deberá tener el original de su Resolución aprobatoria emitida ya sea por la Superintendencia de Compañías o por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
4. Cada testimonio deberá contar con la razón de marginación de la Resolución aprobatoria, sentada por el notario ante el cual se otorgó la escritura de

constitución. En la razón de marginación, se debe verificar que los datos de la Resolución que se margina sean correctos.

5. Tratándose de compañías de responsabilidad limitada, se deberá presentar el certificado de publicación por la prensa del extracto de la escritura pública de constitución (Art. 136 de la Ley de Compañías).
6. Si los socios o accionistas son extranjeros, en la escritura deberá indicarse si son o no residentes en el Ecuador, o en su defecto deberán adjuntar copia certificada de su visa, con la finalidad de determinar si tienen o no la obligación de presentar el RUC (Art. 3 de la Ley de Registro único de Contribuyentes, Art. 9.1 de la Ley de Régimen Tributario Interno, y Circular NAC-DGECCGC12-0011, publicada en el Registro Oficial Segundo Suplemento 735 del 29 de junio de 2012).
7. Si la compañía se constituyere con la aportación de algún inmueble, la escritura deberá inscribirse en el Registro de la Propiedad antes de la inscripción en el Registro Mercantil. La inscripción en el Registro Mercantil no podrá efectuarse luego de los 90 días de realizada la inscripción en el Registro de la Propiedad (Art. 10 de la Ley de Compañías).
8. Las fechas de los documentos contenidos en la escritura de constitución deben constar en el siguiente orden: a) Certificado de reserva del nombre; b) Certificado de apertura de la cuenta de integración de capital; c) Escritura pública de constitución; d) Otorgamiento de los testimonios de la escritura (debe ser al menos igual a la fecha de la escritura); e) Resolución aprobatoria; f) Razón de marginación (debe ser al menos igual a la de la Resolución aprobatoria); g) Publicación por la prensa (puede ser antes o después de la razón de marginación). (Registro Mercantil, 2017, p. 1)

### ***1.3.2 Requisitos para sacar el Ruc en Ecuador.***

Deben inscribirse todas las personas naturales, las instituciones públicas, las organizaciones sin fines de lucro y demás sociedades, nacionales y extranjeras, dentro de los treinta primeros días de haber iniciado sus actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional y que dispongan de bienes por los cuales deban pagar impuestos.

**Trámite en línea:**

**Requisitos:**

**PERSONAS NATURALES**

- Presentar el original y entregar una copia de la cédula de identidad, de ciudadanía o del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa.
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral
- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo

**SOCIEDADES**

- Formulario 01A y 01B
- Escrituras de constitución Nombramiento del Representante legal o agente de retención
- Presentar el original y entregar una copia de la cédula del Representante Legal o Agente de Retención
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del Representante Legal o Agente de Retención
- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo

**Procedimiento:**

El contribuyente se acerca a cualquier ventanilla de atención al contribuyente del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional portando los requisitos antes mencionados e inscribe el Registro Único de Contribuyentes (RUC)

**Costo:**

Sin costo directo para el contribuyente

**1.4 Administración.**

***1.4.1 Importancia de la Administración.***

La importancia de la administración, está en que imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante. (Reyes Ponce, 2012, p.60)

Según Janneth Mónica Thompson (2015) manifiesta que: La administración es tan antigua como la misma humanidad, como ser, desde que existió un jefe y un subordinado se hizo palpable la necesidad de administrar, es así como a partir de este hecho se administraron los grandes imperios de Roma y Egipto. Este tipo de administración se constituye como una "administración empírica". Más tarde se aplicó el método científico a la dirección de los negocios y apareció la administración científica moderna. Es así, como la administración adquiere gran importancia por constituirse en un proceso necesario para aquellos esfuerzos colectivos, ya estos, públicos – privados, civiles o militares, grandes o pequeños. Pero, sin embargo, en cada caso ese proceso científico puede variar de objeto y forma, según sean las circunstancias que se presenten. Y esa forma, según sean las circunstancias cambiantes es donde los principios administrativos tienen su prueba científica y su universalidad.

En el caso de la empresa, la administración es un tema central y hay que tener en cuenta que a mayor tamaño y cantidad de recursos, más importante se vuelve una correcta administración: las empresas más grandes a menudo cuentan con grandes departamentos de administración, buscando satisfacer este requerimiento. La administración es fundamental, entonces, pues imparte efectividad a los esfuerzos humanos, además de ayudar a obtener mejor personal, equipo, materiales y relaciones humanas. (Chiavenato, 2011, p. 10).

La principal característica de la administración es; la creación de herramientas y técnicas que sirvan para aprovechar de la mejor manera los recursos operativos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de conocimiento, entre otros), y en base a ello, poder planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos hacia la estabilidad y el crecimiento de las organizaciones.

#### ***1.4.2 Teorías administrativas y sus enfoques.***

Estas son las principales teorías de la administración, sus enfoques, representantes y aportaciones.

- **Teoría clásica** (1916) Su representante es Henri Fayol. Esta teoría tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra exclusivamente en la organización formal; tiene una aproximación normativa y prescriptiva. Su concepto de organización es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas. Concibe al hombre como un homo económico que percibe una remuneración por sus laborales. Busca la máxima eficiencia. (Deming, 2014, p. 21).
- **Teoría científica:** El representante es Frederick Taylor quien desarrolló esta teoría en 1903. Esta teoría tiene una perspectiva que pone énfasis en las tareas y el enfoque organizacional se centra en la organización formal exclusivamente. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos. Concibe al hombre como un homo económicas y las aportaciones son los principios básicos de la administración como: planeación, preparación, ejecución y control. El propósito de esta teoría es el aumento de la eficiencia empresarial a través del incremento de la producción. Los incentivos vienen a ser la remuneración por las labores del trabajador. Principales-teorías-administrativas (Juran, 2016, p. 36).
- **Teoría humanista:** El representante es Elton Mayo, quien en el año 1932 elaboró esta teoría desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima. (Deming, 2014, p. 36).

- **Teoría del comportamiento:** Su representante es Abraham Maslow quien en el año 1950 desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del comportamiento es la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho.
- **Teoría neoclásica:** Esta teoría fue elaborada por Peter Drucker en 1954 bajo la perspectiva metodológica. Considera a la organización formal y a la informal. Para Drucker la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar racionalmente. Los aportes de esta teoría es que le asigna alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad. Además incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales.
- **Teoría estructuralista:** Su representante es James Burnham en 1947. La perspectiva la ubica sobre la estructura organizacional, las personas y el ambiente. Tiene un enfoque de la organización múltiple y globalizante, formal e informal. La organización es considerada una unidad social grande y compleja. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones. Los aportes de la teoría estructuralista son los niveles jerárquicos: 1. nivel técnico, 2. nivel gerencial, 3. nivel institucional. Los objetivos organizacionales tratan de lograr un equilibrio entre los objetivos organizacionales e individuales. Los incentivos son materiales y sociales.
- **Teoría burocrática:** Esta teoría fue esbozada por Max Weber en 1940. Su perspectiva se basa en la estructura organizacional. Se basa en la organización formal y el enfoque es un sistema cerrado. La organización es humana pero basada en la racionalidad. Las características de la organización son una serie de normas y reglamentos, división del trabajo, impersonalidad de las relaciones, jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos. Los aportes son un enfoque de

sistema cerrado, énfasis en la planeación y control, establecimientos de tipos de sociedades y autoridades.

- **Teoría de los sistemas.** El referente de esta teoría es Ludwing von Bertalanffy (1951). Tiene una perspectiva integradora, y define a la organización como un sistema abierto o cerrado. No se limita a la división y coordinación entre los departamentos como teorías anteriores. Los aportes de esta teoría, es el globalismo o totalidad. Define la Entropía: tendencia de los sistemas a desgastarse. Las organizaciones como clases de sistemas sociales. Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Los objetivos organizaciones son, evitar la entropía. Los incentivos son tecnificarse. Y los resultados que busca esta organización son la tecnificación y la agilidad de los procesos.
- **Teoría matemática.** Los representantes de esta teoría son: Herbert Simon, Von Neumann y Mongesntem. Se desarrolló entre 1947-1954. desde una perspectiva de ‘toma de decisiones acertadas’. El enfoque de organización es cuantitativo. Y se concibe a la organización como un espacio donde se aplican procesos decisorios. La teoría de la matemática se basa en dos perspectivas: la del proceso y la del problema, de las cuales se obtiene las características de la toma de decisiones que son: Decisiones programadas y no programadas. Las aportaciones son: teorías de los juegos: estrategia y análisis de conflictos, de los grafos: técnicas de planeación y programación por medio de redes -de las colas: cuida el tiempo de espera, la cantidad de clientes y el tiempo de prestación del servicio.
- **Teoría contingencial:** Elaborada en 1980 por William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns. La organización es un sistema abierto. Existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas. Subraya el ajuste entre procesos organizacionales y las características de la situación, requería la adaptación de la estructura organizacional a diversas contingencias. Considera que el funcionamiento de una organización depende de la interacción con el entorno a partir de la influencia del ambiente, la tecnología, la estructura y el comportamiento. Los objetivos organizacionales son: tener un plan A, B y C para cada situación. (Chiavenato, 2013, p. 35).

### ***1.4.3 El proceso administrativo.***

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (Hurtado, 2014, p. 41).

La administración incluye las cuatro funciones básicas de planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control. Como estas funciones representan el marco de referencias. Las funciones administrativas no ocurren en forma ordenada y paso a paso. Los gerentes no planean el lunes, toman decisiones el martes, organizan el miércoles, dirigen el jueves y controlan el viernes. Por ejemplo, en un momento dado, es probable que un gerente participe en varias actividades distintas de manera simultánea.

Se considera proceso porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones.

Terry, (2016). La planeación, organización, ejecución y control constituyen el proceso administrativo y son los medios por los cuales se administra el gerente.

Distingue al gerente del no gerente.

Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de las administraciones es:

- **La planeación.** Para determinar los objetivos y los cursos de acción que van a seguir.
- **La organización.** Para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.

- **La ejecución.** Por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- **Control.** De las actividades para que se conformen con los planes.

Casillas & Javier, (2013). La administración en marcha y que para su estudio se divide en 5 etapas, todas absolutamente dinámicas, ya que no cabe concebir la administración si no es en movimiento constante. Las cuatro funciones fundamentales que constituyen el proceso administrativo son planeación, organización, ejecución, y control.

Para el desarrollo de un sistema administrativo eficaz en este proyecto se desarrollará los cuatro pasos más completos y reconocidos, como son planificación, organización, dirección y control.

### **1.5 Planeación.**

La planeación para Reyes Ponce, (2012). Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

"La planeación es la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación define a dónde se pretende llegar, lo que debe hacerse, cuándo, cómo y en qué secuencia." (Chiavenato, 2013, p. 149).

Se observó que no hay un solo tipo de planeación, sino una diversidad de tipos. Estos hacen referencia a la planeación por sí misma pueden ser empleados en el aspecto regional. Algunos de ellos son:

- **Planeación personalizada.** Parte del enfoque analítico de los acontecimientos y de las acciones que intervienen en la persona humana como origen y punto de equilibrio del contexto conocido. El individuo posee cualidades derivadas de la

herencia, la educación familiar, el medio social, la percepción y adaptación física, la cultura, etc.

- **Planeación operativa.** La planeación operativa se refiere básicamente a la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas en cada una de sus unidades de operaciones. Las características más sobresalientes de la planeación operacional son: se da dentro de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y táctica; es conducida y ejecutada por los jefes de menor rango jerárquico; trata con actividades normalmente programables; sigue procedimientos y reglas definidas con toda precisión; cubre períodos reducidos; su parámetro principal es la eficiencia.
- **Planeación sistémica.** Guerra Quiroga, (2011). menciona que las relaciones del hombre con la sociedad y el entorno pueden ser identificadas en términos de sistemas ya que contiene partes relacionadas entre sí, y en algún sentido constituye un todo completo. En este tipo de sistema se intenta definir el sistema identificando las partes o elementos por un lado, y por otro las conexiones o interacciones.
- **Planeación prospectiva.** La planeación prospectiva contiene elementos de la planeación estratégica y normativa, y es conocida bajo el nombre de adaptativa, interactiva, corporativa o transaccional. Lo que distingue a la planeación prospectiva es el énfasis en la formulación de los objetivos o futuro deseado y la búsqueda activa de medios para hacerlo posible. El proceso de planeación se extiende desde la formulación de los ideales sociales y económicos más generales, hasta los detalles de la elaboración e implantación de decisiones.
- **Planeación estratégica.** La planeación estratégica es un proceso que sienta las bases de una actuación integrada a largo plazo, establece un sistema continuo de toma de decisiones, identifica cursos de acción específicos, formula indicadores de seguimiento sobre los resultados e involucra a los agentes sociales y económicos locales a lo largo de todo el proceso. Los administradores consideran a la organización una unidad total y se preguntan a sí mismo qué debe hacerse a largo plazo para lograr las metas organizacionales.

Según (Steiner, 2010, p. 356). La planeación estratégica no puede estar separada de funciones administrativas como: la organización, dirección, motivación y control. Además, este tipo de planeación está proyectada al logro de los objetivos institucionales

de la empresa y tienen como finalidad básica el establecimiento de guías generales de acción de la misma.

Para el proceso de planificación la revista Gestiopolis propone el esquema de la siguiente manera:

- **Misión**

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define:

- 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa,
- 2) lo que pretende hacer, y
- 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

- **Visión**

Descripción de un escenario altamente deseado por la dirección general de una organización. Capacidad de ver más allá del tiempo y el espacio, para construir en la mente un estado futuro deseable que permita tener una claridad sobre lo que se quiere hacer y a dónde se quiere llegar en una organización.

- **Propósito**

Se establecen en forma inmediata de la misión y la visión y no indican una limitante de duración en el futuro.

- **Objetivo**

Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una organización, o a los propósitos institucionales, si se trata de las categorías programáticas. Expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado; el objetivo debe responder a la pregunta “qué” y “para qué”. En programación es el conjunto de resultados cualitativos que el programa se propone alcanzar a través de determinadas acciones.

- **Estrategia**

Las estrategias se las debe realizar para encaminar a la empresa en los objetivos planteados son las encargadas de hacer cumplir los objetivos.

- **Políticas**

Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de la administración de negocios, dado que evita a los empleados tener que reinventar la rueda, y proporcionan un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales.

Las políticas deben ser realizadas bajo los parámetros de la ubicación de la empresa y también de acuerdo a las condiciones empresariales hacia sus empleados y clientes, basados en la legalidad.

- **Programas**

Un esquema en donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus etapas y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

- **Presupuestos**

Son programas en los que se les asignan cifras a las actividades, refiriéndose básicamente al flujo de dinero dentro de la organización; implica una estimación del capital, de los costos, de los ingresos y de las unidades o productos requeridos para lograr los objetivos.

Según Farinango, (2016). Establece que el proceso de planeación puede conformar los siguientes pasos:

- **Propósitos:** Se identifica la función o tarea básica de una empresa o institución o de una parte de esta.
- **Metas:** Los objetivos o metas son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole.
- **Estrategias:** Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los recursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.
- **Políticas:** Son enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones.
- **Procedimientos:** Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras.
- **Reglas:** Se exponen acciones o prohibiciones específicas, no sujetas a discrecionalidad de cada persona.

- **Programas:** Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado.
- **Presupuestos:** Es la formulación de resultados esperados expresada en términos numéricos.

Después de haber analizado y comprendido la idea y la esencia que tienen estos autores, se plantea tomar los procesos de los dos y crear una planificación óptima que se pueda implementar en este proyecto.

## 1.6 Organización.

“Las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización”. (Casillas & Javier, 2013, p. 47)

Organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

En definitiva organizar es determinar todas las actividades, funciones, o tareas que se desarrollan en una empresa, agrupándolas en diferentes áreas, a la cual se le asignará un administrador, y las responsabilidades establecidas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas, a fin de optimizar los recursos y lograr los objetivos de una forma eficiente.

- **División del trabajo:** Consiste en la designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.
- **Autoridad y Responsabilidad:** La autoridad es el poder derivado de la posición ocupada por las personas y debe ser combinada con la inteligencia, experiencia y valor moral de la persona.

- **Unidad de Mando:** Una persona debe recibir órdenes de sólo un único superior. Es el principio de la autoridad única.
- **Unidad de Dirección:** Principio según el cual cada grupo de actividades que tienen un mismo objetivo, debe tener un solo jefe y un solo plan.
- **Centralización:** Se refiere a la concentración de autoridad en la cima jerárquica de la organización.
- **Jerarquía o Cadena Escala:** Debe hacer una línea de autoridad, del escalón más alto al escalón más bajo de la organización. Toda orden pasa por todos los escalones intermedios hasta llegar al punto donde daba ser ejecutadas: es la cadena escalar o principio escalar. (Chiavenato, 2011).

Según la (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones), establece que la organización es:



Figura 1: Proceso de la organización

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, 2011)

- **Detallar el trabajo:** consiste en seleccionar la gente capacitada para determinada actividad y explicar en qué consiste el determinado cargo para que sea cumplido a cabalidad.

- **División del trabajo:** trata en delegar responsabilidades y no focalizar en trabajo en una determinada persona o departamento para que se optimicen los tiempos.
- **Combinación de tareas:** este parámetro establece que se deleguen tareas centralizadas de acuerdo a cada departamento.
- **Seguimiento y organización:** se lo debe realizar para que la secuencia y ordenamiento del trabajo.

Para realizar un trabajo adecuado en la organización, es importante implementar sistemas de apoyo que guíen al empleado de manera personalizada, para ellos se ha tomado en cuenta el desarrollo de los siguientes aspectos.

**Manual de funciones.** Se lo debe realizar para tener constancia de cuáles son las actividades específicas de cada cargo en una empresa, así de esta manera se puede reemplazar a una determinada persona sin que afecte el funcionamiento de la empresa.

**Manual inducción.** Debe ser creado como una guía estratégica para mejorar el conocimiento y las relaciones entre los empleados y la empresa, ya que en él se da a conocer la misión, visión y filosofía empresarial.

**Capacitación.** Se debe realizar para mejorar el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

**Implementación de mejoras y recompensas.** Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos. El plan de mejoras permite: Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas. Identificar las acciones de mejora a aplicar. Analizar su viabilidad.

**Reclutamiento y selección de personal.** Es un proceso por el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto, el programa de reclutamiento y selección de personal debe estar dentro de la planeación estratégica de la empresa para que se encamine a cumplir los objetivos de la empresa.

**Desarrollo de empleados** Es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento (creencias), que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes.

### 1.6.1 Organigramas.

Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

De acuerdo a Enrique B. Franklin existen los siguientes tipos de organigramas

a) Por el tipo de naturaleza se dividen en tres tipos:

- o Microadministrativos: Este organigrama solo a una organización y puede ser un organigrama de forma general del toda la empresa o solo de una área.
- o Macroadministrativas: En este organigrama se involucran más de una empresa.
- o Mesoadministrativo: Involucra a una o más organizaciones pero de un mismo giro.

b) Por su finalidad

Están integrados por cuatro subcategorías:

- o Informativo: Este tipo de organigrama está pensado para ser difundido de manera pública, para que cualquier persona los pueda visualizar.
- o Analítico: Este organigrama es de carácter analista del comportamiento organizacional.
- o Formal: Es desde el punto de vista legal cuando el representante o socios determinan la estructura de la organización y este cuenta con un instrumento.
- o Informal: Este organigrama contrario al anterior no cuenta con tal instrumento escrito.

c) Por su ámbito:

Esta clase se subdivide en tres tipos.

- o Generales: Resalta la información importante de una organización hasta cierto nivel jerárquico a continuación, en la figura 2 se muestra una ejemplo de este organigrama.

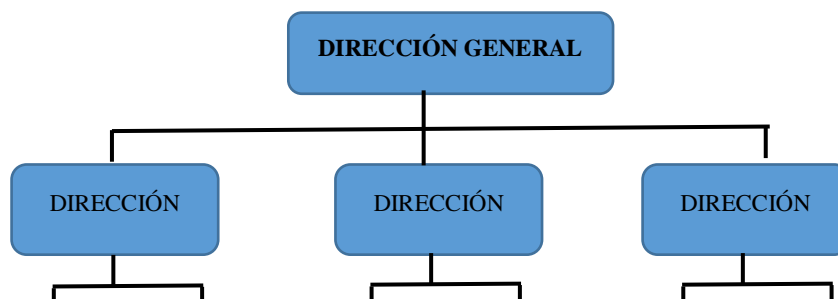


Figura 2. Organigrama genera

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, 2011)

**d) Por su contenido**

Esta clase se subdivide en tres tipos los integrales, funcionales y de puestos, plazas y unidades. A continuación se detalla cada uno:

- o Integrales: Este organigrama representa toda la estructura de la organización pero relacionan la jerarquía entre los departamentos así como también la dependencia que existen entre ellos en la Figura 3, se muestra de forma gráfica este organigrama

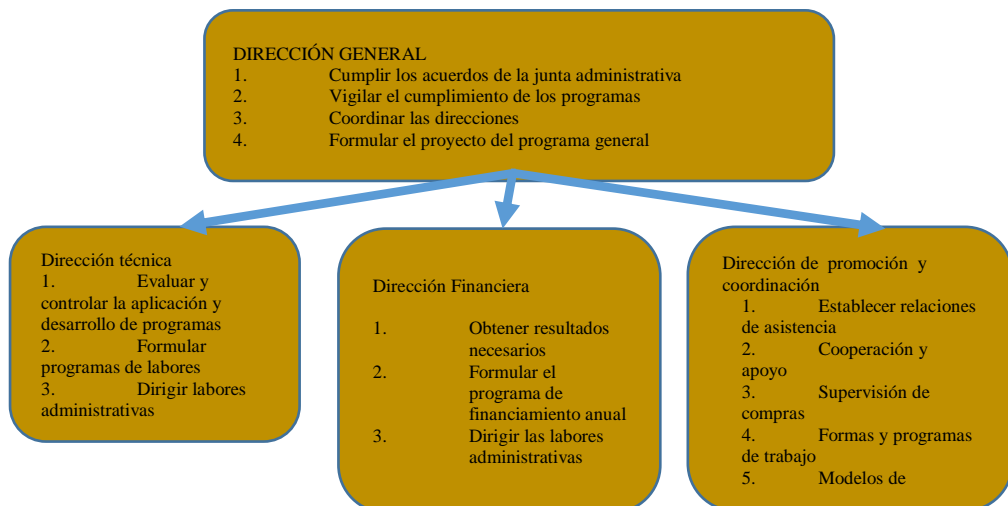


Figura 3. Organigrama Integral

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, 2011)

- o Funcionales: Esta estructura gráfica resalta las principales funciones que tienen a cargo los diferentes departamentos. En la figura 4 se muestra un ejemplo de este tipo de organigrama.

Figura 4. Organigrama Funcional



Fuente: (Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*, 2011)

- o De puestos: Organigrama de gran importancia en el área de recursos humanos debido a que aparecen los nombres de las personas que integran cada área y el número de personas que ahí, es útil porque es fácil determinar en qué nivel se encuentran las personas y a donde pueden ascender o ser movidas de puesto da una visión más general de los niveles y dependencias entre el personal. En la figura 5 se muestra en ejemplo.



Figura 5. Organigrama de puestos

Fuente: (Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*, 2011)

e) Por su distribución gráfica

Este grupo se encuentra clasificado por cuatro diferentes organigramas.

- o Verticales: Son los organigramas más usados y comunes dentro de las organizaciones, son de fácil construcción y se estructuran de arriba hacia abajo, encabezando la persona de mayor jerarquía en la empresa.

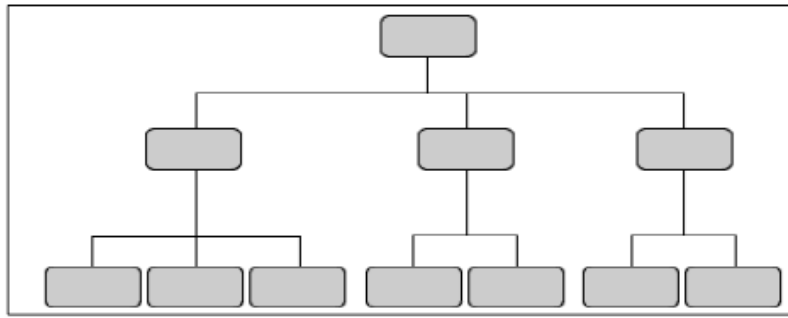


Figura 6. Organigrama Vertical

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, 2011)

- o Horizontales: Se forman de izquierda a derecha, la persona de mayor jerarquía se encuentra en la parte de izquierda y los demás niveles hacia la derecha.

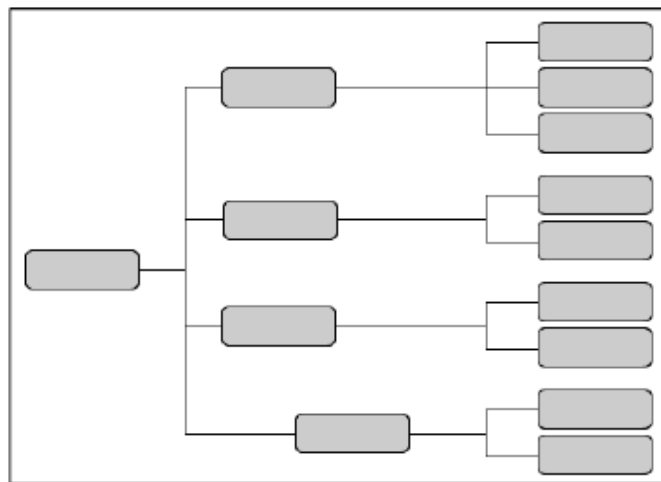


Figura 7. Organigrama Horizontal

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, 2011)

- o Mixtos: Este organigrama mezcla tanto al organigrama horizontal y vertical. Es mayormente utilizado para empresas que tiene un gran número de divisiones en la base organizacional. A continuación en la

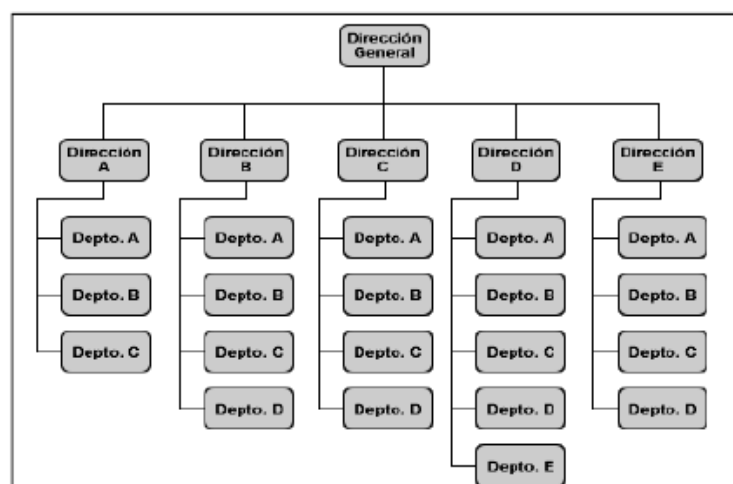


figura 8 se muestra un ejemplo.

Figura 8. Organigrama Mixto

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, 2011)

- o De bloque: son derivados de los verticales perite que los últimos noveles jerárquicos aparezcan a continuación en la figura 9 se muestra su estructura.

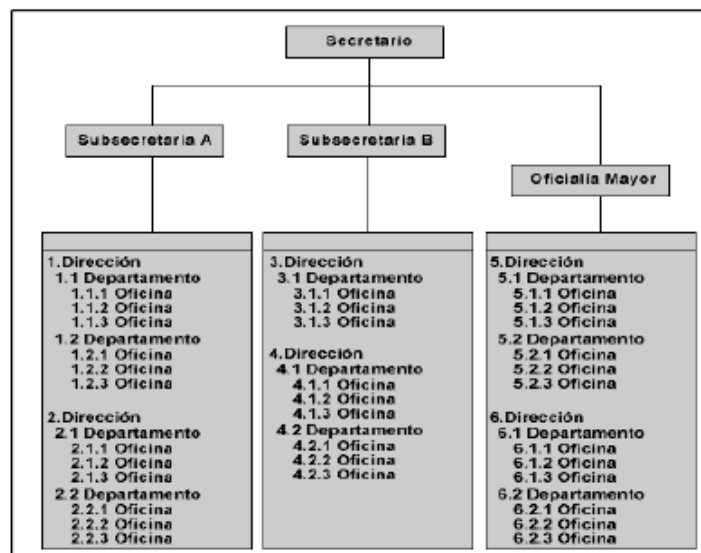


Figura 9. Organigrama de bloque

Fuente: (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones, 2011)

- o Circulares: La persona o unidad de mayor jerarquía se encuentra en el centro y también está formado por círculos y cada circulo representa el nivel jerárquico equivale a mayor jerarquía los que se encuentran del centro hacia afuera. En la figura 10 se muestra este gráfico.

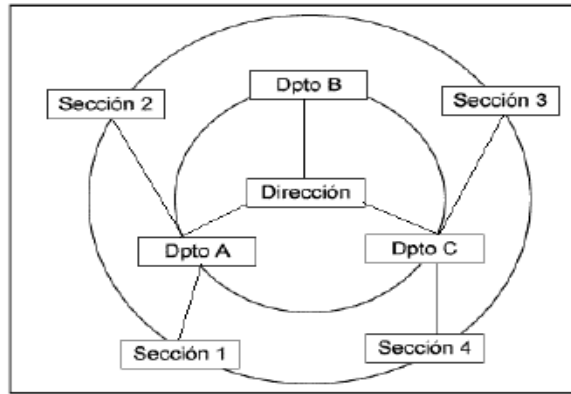


Figura 10. Organigrama circular

Fuente: (Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*, 2011)

Chiavenato propone un modelo de organización bastante completo, que se lo aplicará en el desarrollo de la propuesta a través de organigramas, funciones, reglamentación y selección del personal, complementándolo con sistemas de apoyo necesario como son los manuales, que servirán de guía para los empleados.

### 1.7 Dirección.

La dirección es la función del proceso administrativo a través de la cual se logra la realización efectiva de todo lo planificado o planeado. Para Fayol, (2012). La dirección general está encargada de conducir a la empresa a su objeto, procurando sacar el mejor partido posible de los recursos de que dispone.

Para George, (2012). La dirección consiste en “Lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo”. De la misma forma establece que “La dirección es la función de guiar y de supervisar a los subordinados, orientarlos, darles la información necesaria para que puedan realizar todas las acciones para alcanzar los objetivos y metas propuestas”. La dirección como fase del proceso de la administración, es a su vez, un proceso complejo que consiste en tomar decisiones para planificar, organizar, coordinar, hacer ejecutar y controlar los actos o acciones de los individuos dentro de su institución.

Según (Fayol, 2012, p. 198) la dirección como fase del proceso administrativo tiene como funciones:

1. **Planificar**, de acuerdo con los usos y naturaleza del trabajo, las actividades a realizar por la institución.
2. **Organizar**, los esfuerzos e integrar los distintos elementos que están bajo su responsabilidad, en la institución.
3. **Coordinar**, a las personas y dependencias de la institución.
4. Tener un buen sistema de **comunicaciones**
5. **Desarrollar al personal** con programas de orientación, ubicación, entrenamiento, ascenso, educación continua, desarrollo de liderazgo, etc.
6. **Ejercer** el control, es decir supervisar y evaluar aplicar sanciones y correctivos, estimular.

#### *1.7.1 Etapas de la dirección.*

Según (Griffin, 2015, p. 234) manifiesta que la dirección puede delimitarse de la siguiente manera:

- **Toma de decisiones:** la responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.
- **Definir el problema:** Para tomar una decisión es básico definir perfectamente cuál es el problema que hay que resolver y no confundirlo con los colaterales.
- **Analizar el problema:** Una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, así como los componentes del sistema en que se desarrolla a fin de poder determinar posibles alternativas de solución.
- **Evaluar las alternativas:** Consiste en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, estudiar ventajas y desventajas que implican, así como la factibilidad de su implementación, y los recursos necesarios para llevar acabo de acuerdo con el marco específico de la organización.
- **Elegir entre alternativas.** Una vez evaluadas las diversas alternativas, elegir la más idónea para las necesidades del sistema, y la que reditúe máximos beneficios.

- **Aplicar la decisión.** Consiste en poner en práctica la decisión elegida, por lo que se debe contar con un plan para el desarrollo de la misma.

Una manera de cumplir con las etapas de la dirección es a través de pasos como: la autoridad, comunicación, delegación y supervisión.

- **Autoridad**

Para Catalina Reyes P. (2002) la autoridad es: En el sentido moderno del término, la autoridad se ha definido de varias formas: como atributo de una persona, cargo u oficio que otorga un derecho a dar órdenes; como una relación entre los cargos de superior y subordinado; como una cualidad que hace que una orden se cumpla, y como base de un comportamiento

La autoridad se la designa de acuerdo a la jerarquía que se maneje en la empresa, es el derecho que se tiene en delegar y ordenar obligaciones a los subalternos.

- **Motivación**

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

- **Comunicación**

Elizabeth Montes, (2012). Menciona que: La comunicación es fundamental para el ser humano, puesto que a través de ésta logra establecer relaciones interpersonales, las cuales son la base del buen funcionamiento de una organización. No es posible “no comunicar” en presencia de otro, ya que el no querer comunicar, comunica que el hecho de que no queremos comunicar, y como todo lo que hacemos comunica, debemos cuidar nuestro lenguaje lingüístico y no lingüístico para evitar que sea descodificado de manera desvirtuada.

Existen diferentes niveles de comunicación, los cuales deberán ser utilizadas de manera oportuna por el directivo, según la necesidad del momento, tales como:

- Comunicación Cara a Cara
- Comunicación Grupal
- Comunicación Organizacional

- **Delegación**

Para Catalina Reyes, (2002). La delegación es: Dar de una persona a otra la jurisdicción que tiene por su oficio para que haga unas tareas o conferirle su representación. Otra posible dirección sería el proceso que nos permite conferir a un colaborador el encargo de realizar una tarea, concediéndole la autoridad y libertad necesarias, pero conservando siempre la responsabilidad final por el resultado. La delegación implica al mismo tiempo la obligación de rendición de cuentas al superior de las tareas que han sido delegadas.

**Ventajas de la delegación:**

- Directivo: Ahorra tiempo y gestión
- Potencia capacidades gerenciales
- Libera sobre la presión del trabajo inmediato
- Reduce costes de la empresa (ya que el directivo puede dedicarse a Otras funciones.
- Empleado: Incrementa la participación, Incrementa motivación

La delegación de funciones es una técnica en virtud de la cual se produce el traslado de competencias de un órgano que es titular de las respectivas funciones a otro. Este otro órgano ejercerá entonces las funciones bajo su responsabilidad y dentro de los términos y condiciones que fije la Ley.

- **Supervisión**

Hernández, (2010). Menciona que: La supervisión como muchas dentro de nuestra industria, es una actividad basada en técnicas y especializada que tiene como fin utilizar proporcionalmente los factores que hacen posible la ejecución de los procesos de trabajo: el recurso humano, la materia prima, los equipos, la maquinaria, las herramientas, el dinero, y demás elementos que ya sea de forma directa o no intervienen en la producción de bienes, servicios y productos realizados para la satisfacción de un mercado cada día más exigente, y que a través de su utilización contribuye al éxito de la empresa.

Para el proceso de dirección la revista Gestipolis propone el esquema de la siguiente manera:

- **Toma de decisión**

Es la elección de un curso de acción entre varias alternativas.

- **Integración**

Comprende la función a través de las cuales el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes

- **Motivación**

La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación

- **Comunicación**

Es el proceso a través del cual se transmite y recibe información de un grupo social.

- **Supervisión**

Vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

El modelo de dirección más completo es el propuesto por Griffin, y es el ideal para aplicar en la empresa Abastos mi Tío, con el fin de adaptar a las necesidades de la empresa y tener una administración de calidad.

### ***1.7.2 Control.***

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.

Para (Robbins, 2016, p. 654) el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”

Sin embargo Stoner, (2014). Lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610).

Mientras que para Fayol, citado por (Melinkoff, 2010, p.62). El control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”.

En conclusión se puede definir el control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

#### 1.7.2.1 Tipos de control

(Terry, 2016, p.51). Propone tres tipos de controles administrativos preliminar, concurrentes y de retroalimentación.

- **Control preliminar:** Son los realizados antes que el proceso operacional comience. Esta incluye la creación de políticas, procedimiento y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. .
- **Control concurrente:** Se aplican durante la fase operacional. Esta incluye dirección, vigilancia, sincronización de las actividades que ocurran para que el plan sea llevado a cabo bajo las condiciones requeridas.
- **Control de retroalimentación:** Se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones.

#### 1.7.2.2 Proceso de control



Figura 11. Proceso de control

Fuente: Mendoza, 2012

- **Establecer estándares:** Es la medición y corrección de desempeño, a fin de asegurarse de que se cumple con los objetivos y los planes diseñados para alcanzarlos.
- **Medidor de resultados:** Se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso.
- **Acciones correctivas:** Una acción correctiva es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Para el proceso de control la revista Gestipolis propone el esquema de la siguiente manera:

- **Medición de resultados.** Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, que deben definirse de acuerdo con los estándares.
- **Comparación.** Son ventajas o desventajas que se toman en cuenta para valorar la decisión correcta.
- **Detección de desviaciones.** Es identificar el desempeño real y el estándar, misma que debe reportarse inmediatamente.
- **Corrección.** Integrar las desviaciones en relación con los estándares, analizando si la baja no es causa de una mala calidad de producto
- **Retroalimentación.** La retroalimentación permite valorar fortalezas y reducir debilidades, considerar aspectos positivos y negativos, permitiendo evaluar si se han cumplido o no las actividades propuestas.

El desarrollo y aplicación del control en la propuesta, se lo hará a través de los tipos de control como son: preliminar, concurrente y de retroalimentación, enfocados en los pasos fundamentales, con las herramientas administrativas necesarias para cumplir con un control de calidad en la organización.

### ***1.7.3 Interrelación entre funciones.***

En la práctica real, las 4 funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazadas e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo

(termina) antes que se inicie la siguiente. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación.

La secuencia deber ser adecuada al objetivo específico. El gerente talvez está actuando con todo propósito y fuerza. A la larga por lo general se coloca mayor énfasis en ciertas funciones más que en otras, dependiendo de la situación individual. Así como algunas funciones necesitan apoyo y ejecutarse antes que otras puedan ponerse en acción.

La ejecución efectiva requiere que se hayan asignado actividades a las personas o hayan realizado las suyas de acuerdo con los planes y objetivos generales, de igual manera el control no puede ejercerse en el vacío debe haber algo que controlar.

## **CAPÍTULO II**

### **2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **2.1 Introducción**

La empresa ABASTOS MI TÍO nace en el año 1995 en la ciudad de Ibarra, dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad, su propietaria la señora Sara Bolaños, quien con el trascurso del tiempo conoció sobre el giro del negocio, ya que desde muy corta edad compartió junto a sus padres quienes tuvieron la iniciativa de un pequeño micromercado, el cual ha crecido notablemente; y hoy por hoy es una empresa reconocida en la ciudad de Ibarra. La cual está ubicada en la Av. Eugenio Espejo 4-70 y Teodoro Gómez de la Torre.

La empresa “Abastos mi Tío” ofrece productos de calidad a precios accesibles, a pesar d manejarse únicamente en el ámbito administrativo de forma empírica, a logrado posicionar su marca logrando un gran reconocimiento a nivel local. Por tal razón es

importante contar con un sistema administrativo adecuado que guíe los diferentes procesos de desempeño en el trabajo, basado en una correcta planificación, organización, dirección y control, que guíe los esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos con eficiencia para lograr una mejora continua.

El siguiente diagnóstico situacional se lleva a cabo en la empresa comercial “Abastos Mi Tío”, con la finalidad de identificar problemas en cuanto a la estructura y el manejo inadecuado de procesos, a través del análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para encontrar y proponer estrategias que aporte al mejoramiento continuo de la empresa a través de un sistema administrativo que permita que la dirección sea más eficiente.

## **2.2 Objetivos del diagnóstico.**

### ***2.2.1 Objetivo General.***

Evaluar los aspectos internos y externos que inciden en la gestión de desarrollo de la empresa, para mejorar la estrategia de crecimiento organizacional de Abastos Mi Tío.

### ***2.2.2 Objetivos Específicos.***

- Evaluar y acrecentar las fortalezas de la empresa “Abastos Mi Tío” para con ello realizar un efectivo control en las actividades que se realizan a diario.
- Analizar las oportunidades a potenciar en el aspecto organizacional de la empresa “Abastos Mi Tío”
- Determinar las debilidades que posee la empresa, para combatirlas y no caer en procedimientos de afectan al desarrollo de la empresa.
- Identificar las amenazas que posee la empresa “Abastos mi Tío” en el mercado de comercialización, para tomar las estrategias de competencia más adecuadas.
- Identificar el problema central que abarca la empresa “Abastos Mi Tío”

### **2.3 Variables diagnosticadas.**

- Fortalezas de la empresa
- Oportunidades de la organización
- Debilidades de la empresa
- Desarrollo de la empresa
- Amenazas de la empresa
- Estrategias de competencia

## 2.4 Matriz de evaluación diagnóstica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
<b>Evaluar y acrecentar las fortalezas de la empresa “Abastos Mi Tío” para con ello realizar un efectivo control en las actividades que se realizan a diario.</b>	Fortalezas de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados satisfechos</li> <li>• Motivación</li> <li>• Adquisición de equipos y sistemas contables</li> <li>• Número y temas de capacitaciones</li> <li>• Adquisición de buenos productos</li> <li>• Evaluación de trabajo</li> <li>• Poder adquisitivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Visual</li> <li>• Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Establecimiento</li> <li>• Propietaria</li> </ul>
<b>Analizar las oportunidades a potenciar en el aspecto organizacional de la empresa “Abastos Mi Tío”</b>	Oportunidades de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes satisfechos</li> <li>• Aceptación de precios</li> <li>• Aceptación de productos</li> <li>• Fidelización de cliente</li> <li>• Ubicación</li> <li>• Aceptación del mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Visual</li> <li>• Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> <li>• Establecimiento</li> <li>• Clientes</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de compra</li> <li>• Recomendación de clientes</li> </ul>		
<b>Determinar las debilidades que posee la empresa, para combatir las y no caer en procedimientos de afectan al desarrollo de la empresa.</b>	Debilidades de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de políticas y reglamentos</li> <li>• Incentivos a empleados</li> <li>• Evaluación de estrategias</li> <li>• Evaluación de la administración</li> <li>• Espacio físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Visual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Propietaria</li> <li>• Establecimiento</li> </ul>
<b>Identificar las amenazas que posee la empresa “Abastos mi Tío” en el mercado de comercialización, para tomar las estrategias de competencia más adecuadas.</b>	Amenazas de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencia en cambios políticos o económicos</li> <li>• Competencia de mercado</li> <li>• Variación de precios por proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietaria</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>

Tabla 1. Matriz de evaluación diagnóstica

Elaborado por: Ivón Báez

## 2.5 Diseño de instrumento.

### 2.5.1 Población a investigar.

El cálculo de la muestra se determinará a través de la población finita, que es el grupo o conjunto de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización. ( E-Cultura Group, 2016, pág. 1).

Para determinar el total de encuestas a elaborar se tomó como Población a las personas que acuden a la empresa comercial “Abastos Mi Tío” que es un aproximado de 6000 clientes mensuales, según una entrevista directa realizada a la propietaria de la empresa, la Sra. Sara Bolaños.

### 2.5.2 Muestra.

El cálculo de la muestra se realizó en base a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = 6000 clientes mensuales, tamaño de la población

E = 5% (Limite aceptable de error de la muestra)

Z = 1.96 (nivel de confianza 95%)

P = 50% probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = 50% probabilidad de fracaso

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 6000}{5999(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 361,04$$

**n= 361 encuestas**

Se realizará un total de 361 encuestas a los clientes de la empresa.

## **2.6 Evaluación de la información.**

### ***2.6.1 Análisis e interpretación de resultados.***

Análisis de Entrevista realizada a la propietaria de la Empresa “Abastos mi Tío”, Señora Sara Bolaños, adjunta en el anexo 1.

En la entrevista realizada a la propietaria de empresa, la señora Sara Bolaños en un breve resumen manifestó que, actualmente no cuentan con un sistema de mejoras plasmado en un documento, la administración se la lleva a cabo de manera empírica, y no cuenta con procedimientos organizacionales que generen control en el desarrollo de ciertas actividades, pero se aplican aspectos importantes como capacitación a sus empleados en temas referentes a servicio al cliente, seguridad industrial, temas de destrates naturales, prevención de incendios y charlas relacionadas al crecimiento personal. Las capacitaciones se realizan esporádicamente, alrededor de 5 reuniones al año.

En cuanto a los productos que ofrecen se enfocan siempre en mantener precios bajos, realizando ventas al por mayor y menor, dirigida a la población con poder adquisitivo de clase media y baja, además de ofrecer una buena atención, por ello ha tenido una gran demanda de clientes pero se ha visto en la necesidad de ampliar el local con el fin de generar mayor comodidad e implementar más productos.

Entre los aspectos positivos de la empresa es que cuenta con un sistema contable que ayuda al registro de mercadería entrante y saliente, y que poco a poco se van implementando mejoras tecnológicas como alarmas, cámaras de vigilancia, sistemas operativos o software, computadores, entre otros.

En cuanto a la competencia la propietaria supo manifestar, que existe un poco de riesgo, pero que trata de fidelizar siempre al cliente, un aspecto a favor es que se encuentran ubicados en un punto estratégico que es diagonal al terminal terrestre y cerca de 2 mercados, por lo tanto existe afluencia de personas.

En general la empresa tiene gran acogida desde años atrás y se ha venido aumentando la demanda de clientes, es así que tienen un estimado de 6000 clientes mensuales.

“Es indispensable un sistema administrativo aún más en estos últimos años, en que los clientes son más exigentes, y esperan siempre algo diferente, además de que ayudaría a mejorar de manera general la administración de la empresa” Sara Bolaños, propietaria

de

Abastos

mi

Tío.

- **Resultados obtenidos de las encuestas a empleados**

### 1. Género de empleados, masculino o femenino

GÉNERO	
<b>Masculino</b>	6
<b>Femenino</b>	7

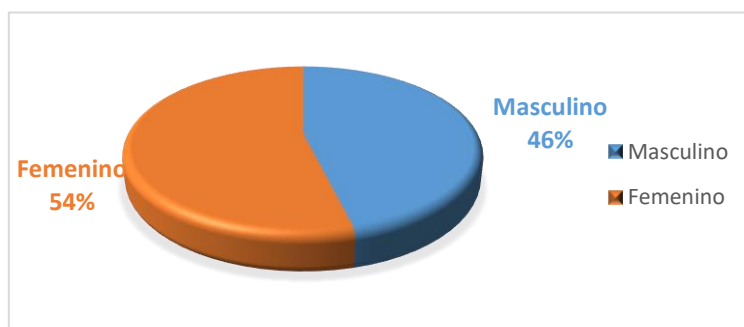


Figura 12. Género

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 1.1 Análisis e interpretación

Tras las encuestas a los empleados se ha podido determinar que la mayoría de personas que trabajan en la empresa son de género femenino es decir 7 mujeres, quienes realizan trabajos livianos, y 6 personas de género masculino, quienes se encargan de trabajos más pesados.

### 2. Puestos de trabajo

PUESTO DE TRABAJO	
<b>Cajero/a</b>	5
<b>Despachador</b>	4
<b>Perchero</b>	2
<b>Bodeguero</b>	1
<b>Auxiliar contable</b>	1

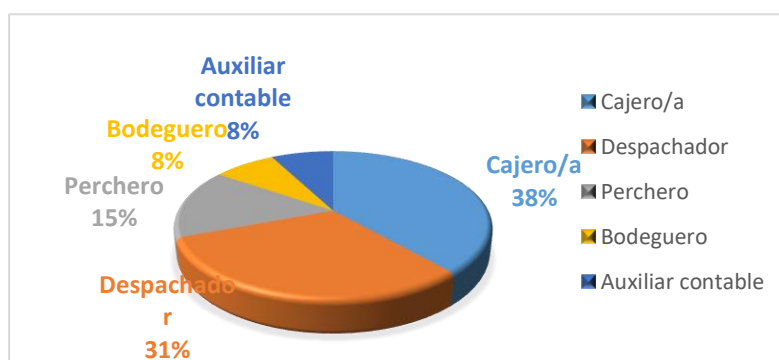


Figura 13. Puesto de trabajo

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

## 2.2 Análisis e interpretación

Se pudo determinar que el total de personas que trabajan en la empresa es 13, en el cual se distribuye de la siguiente manera, 5 cajeros/as tomando en cuenta que a veces el puesto es rotativo, 4 despachadores, 2 percheros, 1 bodeguero y 1 auxiliar contable.

## 3. ¿Hace cuánto tiempo trabaja para la empresa comercial “Abastos Mi Tío”?

Tiempo de trabajo en la empresa	
20 a 25 años	1
15 a 19 años	1
10 a 14 años	2
5 a 9 años	3
1 a 4 años	5
Menor a 1 año	1

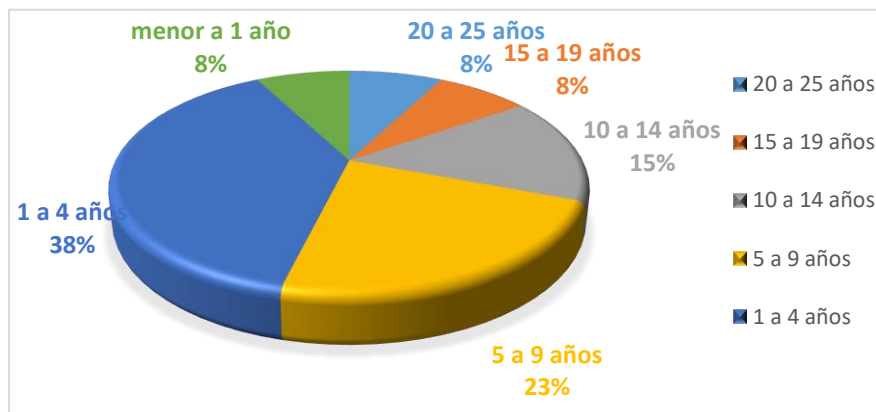


Figura 14. Tiempo de trabajo

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

## 3.1 Análisis e interpretación

Gracias a la información de los empleados, se comprobó su tiempo de trabajo en la empresa comercial “Abastos Mi Tío” en el cual la asistente administrativa tiene 23 años apoyando a su propietaria, y la mayoría de empleados tienen de 1 a 9 años de trabajo en la entidad lo cual demuestra que han tenido estabilidad laboral, además del ingreso de nuevas personas durante los últimos años, permitiendo generar nuevas plazas de trabajo.

#### 4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción laboral en la empresa?

Nivel de satisfacción laboral	
<b>Muy satisfecho</b>	8
<b>Satisfecho</b>	5
<b>Neutro</b>	0
<b>Insatisfecho</b>	0
<b>Muy insatisfecho</b>	0

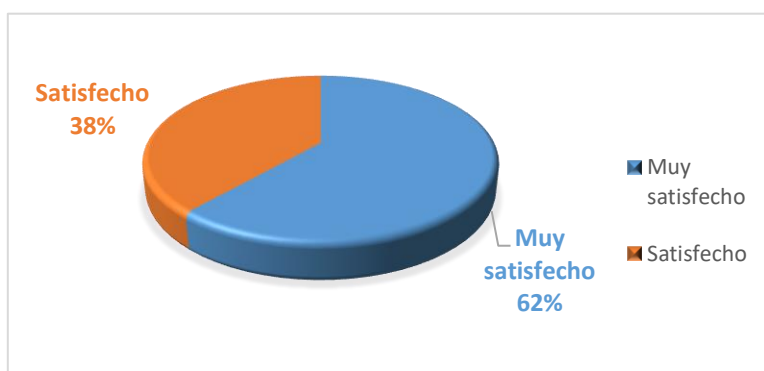


Figura 15. Nivel de satisfacción laboral

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

#### 4.1 Análisis e interpretación

Tras investigar el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados se pudo determinar que en general, está muy satisfecho con su trabajo, lo que demuestra que existen aspectos positivos como buen ambiente, buen trato, etc. Que generan su comodidad y bienestar.

#### 5. ¿Cómo es la comunicación con su jefe?

Comunicación con jefe	
<b>Muy buena</b>	8
<b>Buena</b>	4
<b>Regular</b>	1
<b>Mala</b>	0
<b>Muy mala</b>	0

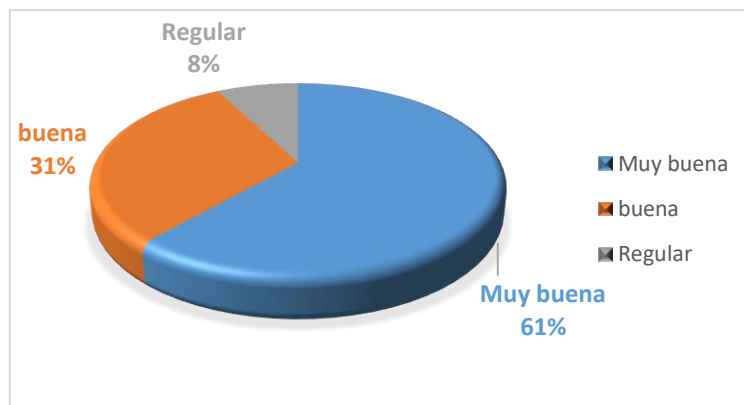


Figura 16. Comunicación con jefe

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 5.1 Análisis e interpretación

En cuanto a la relación laboral de los empleados con su jefe se estableció que la mayoría tiene empatía, excepto una persona, lo que demuestra que se practica una buena comunicación que genera mayor comprensión entre empleado y empleador.

### 6. ¿Su jefe está pendiente de sus actividades, y le brinda ayuda en caso de ser necesario?

Control de trabajo	
<b>Si</b>	13
<b>No</b>	0

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 6.1 Análisis e interpretación

La supervisión de trabajo y ayuda del empleador en caso de ser necesario, tuvo una respuesta positiva, ya que el 100% respondió que sí, lo que corresponde a la totalidad de los empleados, demostrando que poseen un buen líder que sabe apoyar y guiar a sus colaboradores en las actividades que requieran.

## 7. ¿Su jefe evalúa de forma justa su trabajo?

Evaluación de trabajo	
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9
<b>De acuerdo</b>	3
<b>Medianamente de acuerdo</b>	1
<b>En desacuerdo</b>	0
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0

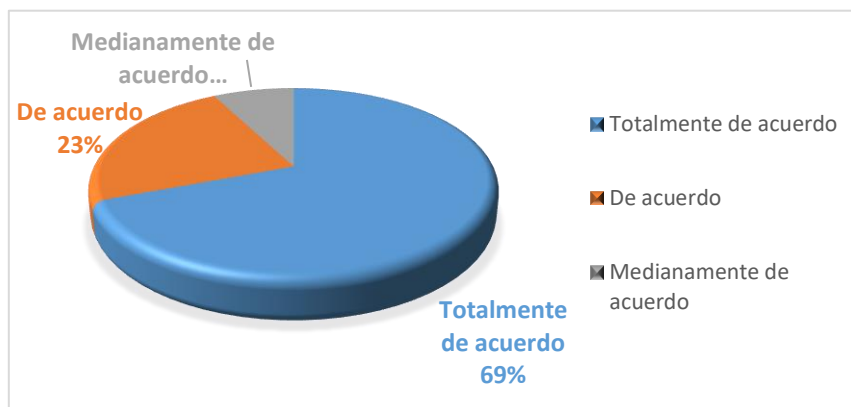


Figura 17. Evaluación de trabajo

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 7.1 Análisis e interpretación

En cuanto a la forma de evaluar el trabajo de los empleados se determinó que el 69% está totalmente de acuerdo, el 25% está de acuerdo y el 8% esta medianamente de acuerdo, en general los empleados aprueban la manera de evaluación de su jefe, ya que es la persona indicada para realizar observaciones positivas y negativas sobre el trabajo que realizan sus colaboradores, con el fin de mejorar su desempeño.

## 8. ¿La empresa demuestra tener interés en su desarrollo personal y profesional?

Desarrollo personal y profesional	
<b>Si</b>	13
<b>No</b>	0

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 8.1 Análisis e interpretación

En lo que respecta al desarrollo personal y profesional de los empleados se preguntó si la empresa muestra interés en este tema, y se obtuvo una respuesta positiva de todos los empleados ya que el 100% respondió que sí, lo que demuestra que su jefe se enfoca en el bienestar de sus empleados, tratando de que amplíen sus conocimientos y puedan aplicarlo a diario en el trabajo y en su vida.

### 9. ¿La empresa realiza cursos de capacitaciones?

Capacitaciones	
Si	13
No	0

*Elaborado por: Ivón Báez*

*Fuente: Investigación directa*

### 9.1 Análisis e interpretación

En temas de capacitación el 100% tuvo respuesta positiva, manifestando que los empleados si han recibido capacitaciones sobre diferentes temas, lo que demuestra que su líder se preocupa por el crecimiento y formación de sus empleados, que ayudará de cierta manera al crecimiento empresarial.

### 10. ¿Considera que las capacitaciones son importantes para su vida personal y profesional?

Las capacitaciones son importantes	
Totalmente de acuerdo	12
De acuerdo	0
Medianamente de acuerdo	1
En desacuerdo	0
Totalmente en desacuerdo	0

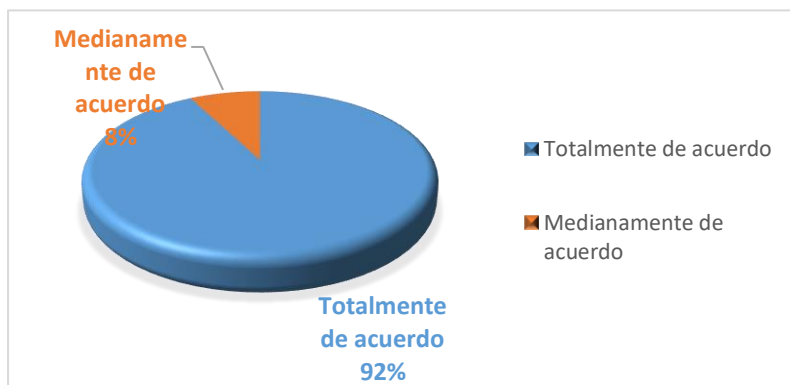


Figura 18. Las capacitaciones son importantes

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 10.1 Análisis e interpretación

Los empleados concuerdan que las capacitaciones son muy importantes en su vida, por lo que el 92% está totalmente de acuerdo y solamente 1 persona esta medianamente de acuerdo, es importante recalcar que mientras los empleados estén de acuerdo con este tipo de actividades, resulta más fácil realizar cualquier tipo de capacitación que ayude a su crecimiento.

### 11. ¿Cuenta con la información necesaria sobre los acontecimientos de la empresa?

Información sobre la empresa	
Si	9
No	4

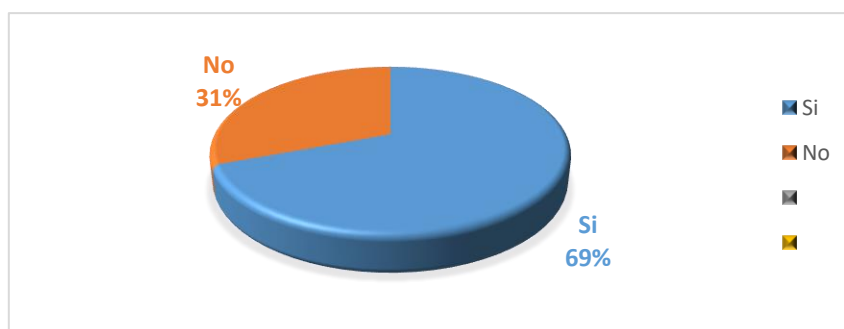


Figura 19. Información sobre la empresa

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 11.1 Análisis e interpretación

En lo que corresponde llevar una adecuada información sobre los acontecimientos de la empresa a los empleados, el 67% dijo que sí, pero el 33% dijo que no, lo que demuestra que se debe poner mayor énfasis en la manera de comunicar a los empleados sobre temas importantes relacionados con la empresa, a través de circulares o avisos ya sean escritos, de manera virtual o verbal.

### 12. ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

Comunicación con compañeros	
<b>Si</b>	13
<b>No</b>	0

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 12.1 Análisis e interpretación

En cuanto a la comunicación y relación laboral entre compañero se obtuvo una respuesta positiva, generando el 100% con un sí, lo que demuestra que el ambiente entre compañeros es muy confortable y se puede trabajar a gusto y de manera tranquila.

### 13. ¿Se siente orgulloso en formar parte de la empresa comercial “Abastos Mi Tío”?

Conformidad en la empresa	
<b>Muy satisfecho</b>	10
<b>Satisfecho</b>	3
<b>Neutro</b>	0
<b>Insatisfecho</b>	0
<b>Muy insatisfecho</b>	0

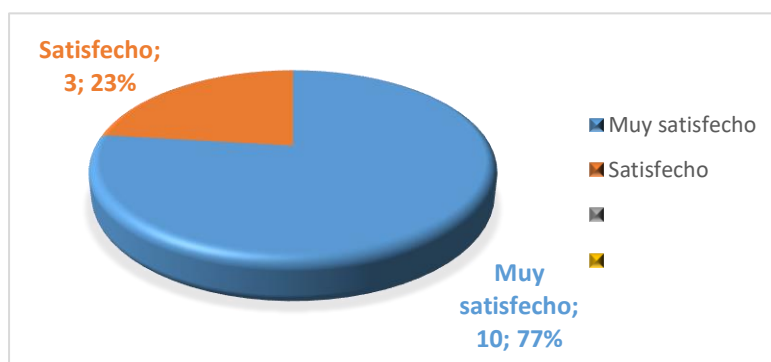


Figura 20. Conformidad en la empresa

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 13.1 Análisis e interpretación

Si se sienten orgullosos en formar parte de “Abastos Mi Tío”, se obtuvo como respuesta que la mayoría de los empleados están muy satisfechos y se sienten gustosos en formar parte de esta empresa, aunque es importante seguir trabajando en temas que aun tengan falencias para que todos los empleados se sientan a gusto y desarrollen mejor su trabajo.

### 14. ¿Posee un buen ambiente laboral?

Ambiente laboral	
Si	13
No	0

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 14.1 Análisis e interpretación

Se pudo determinar que el ambiente laboral dentro de la empresa corresponde a un 100% muy satisfactorio, es decir que todos los empleados responden de manera positiva en cuanto a su lugar de trabajo, y poseen las herramientas y el ambiente adecuado para desarrollar sus actividades.

### 15. ¿Recibe incentivos por realizar su trabajo?

Incentivos	
Si	8
No	5

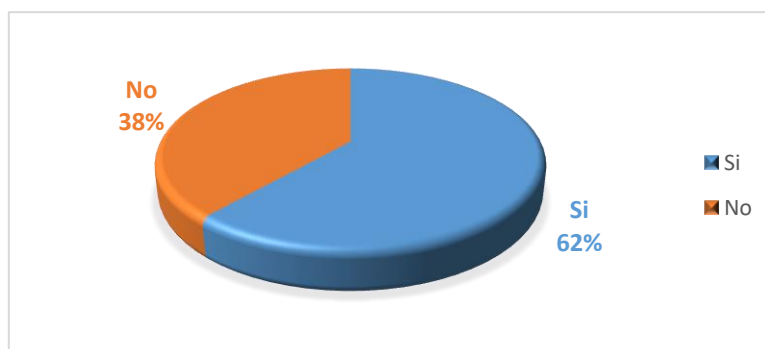


Figura 21. Incentivos

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 15.1 Análisis e interpretación

Si los empleados reciben incentivos por su trabajo se determinó que 8 de los empleados si reciben, y 13 no lo hacen por lo cual es importante tener equidad y determinar un incentivo que beneficie a todos los empleados y alcanzar su máxima satisfacción para que realicen un trabajo eficaz, y se encuentren siempre motivados.

- **Resultados obtenidos de las encuestas a cliente, con un total de 361 encuestas.**

#### 1. ¿Con que frecuencia compra en “Abastos Mi Tío”?

Frecuencia de compra	
<b>Casi siempre</b>	108
<b>Frecuentemente</b>	217
<b>A veces</b>	40
<b>Rara vez</b>	0
<b>Casi nunca</b>	0

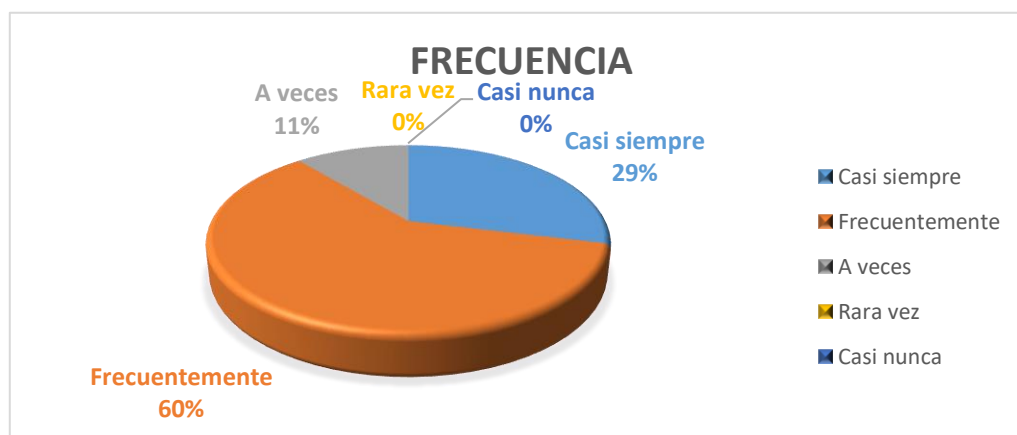


Figura 22. Frecuencia de compra

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 1.1 Análisis e interpretación

Tras realizar una serie de encuestas a varios de los clientes de la empresa comercial “Abastos Mi Tío” se concluyó que, el 60% de los clientes acuden frecuentemente a realizar sus compras en el local, el 29% acude casi siempre, y el 11% acude a veces, lo que demuestra que tiene gran concurrencia de personas diariamente, por la variedad de productos que ofrece, sus precios y la atención personalizada.

## 2. ¿Cómo considera los productos que se ofertan en esta empresa?

Productos	
<b>Muy buenos</b>	146
<b>Buenos</b>	203
<b>Regular</b>	12
<b>Malos</b>	0
<b>Muy malos</b>	0

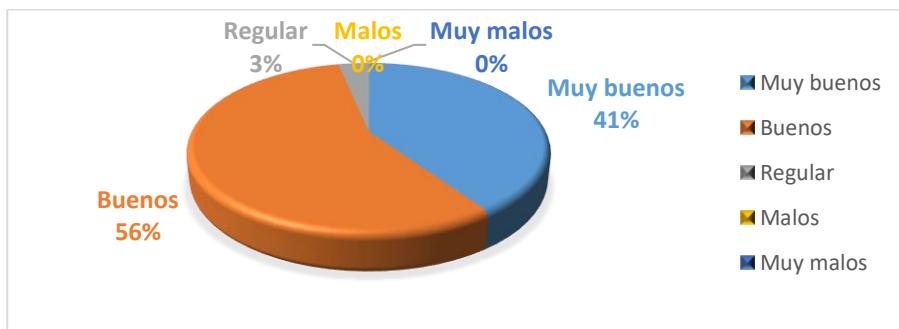


Figura 23. Productos

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 2.1 Análisis e interpretación

En lo respecta a la calidad de productos que se ofertan en la empresa, la respuesta de los clientes fue que el 56% piensa que son buenos, el 41% dice que son muy buenos y el 3% que son regulares, por lo tanto se debería tomar mayor énfasis en las características de los productos al adquirirlos, para cumplir las expectativas de los clientes al 100%.

## 3. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a comprar en “Abastos Mi Tío”?

Probabilidad de volver a comprar	
<b>Muy probable</b>	213
<b>Probable</b>	136
<b>Algo probable</b>	11
<b>Poco probable</b>	1
<b>Nada probable</b>	0



Figura 24. Probabilidad de volver a comprar

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 3.1 Análisis e interpretación

En cuanto a la probabilidad de volver a comprar en “Abastos Mi Tío” el 59% de los clientes respondió que es muy probable que vuelvan, el 38% respondió que es probable, y un 3% que es algo probable, aunque no se obtuvo una mala respuesta ya que más de la mitad volverá, se debe trabajar más con los clientes para que siempre vuelvan a comprar en la empresa, generando fidelizarlos.

### 4. ¿Cree que el precio de los productos de “Abastos Mi Tío” es?

Precios	
Muy alto	45
Alto	60
Regular	151
Bajo	105
Muy bajo	0

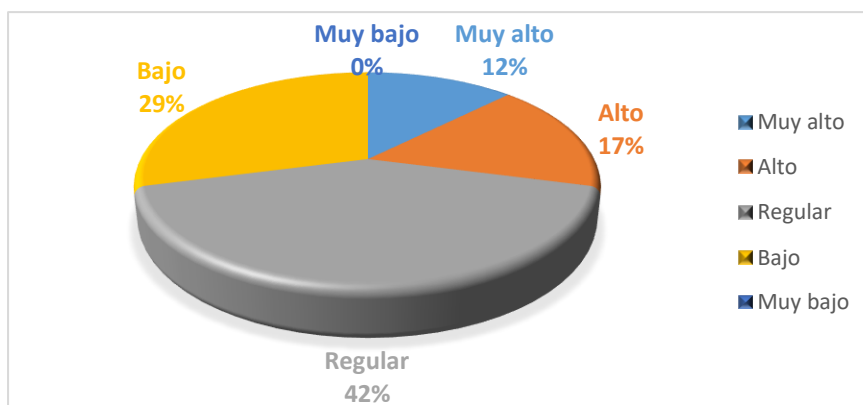


Figura 25. Precios

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

#### 4.1 Análisis e interpretación

En los precios de los productos se determinó que el 42% de los clientes piensa que el precio es regular, un 29% que son precios bajos, el 17% que son precios altos, y el 12% dicen que son precios muy altos, lo que demuestra que la mayoría de sus clientes piensa que es un precio módico y accesible, haciendo énfasis a su slogan “siempre más barato”.

#### 5. ¿Cómo calificaría la atención al cliente?

Atención al cliente	
<b>Muy buena</b>	174
<b>Buena</b>	173
<b>Regular</b>	14
<b>Mala</b>	0
<b>Muy mala</b>	0

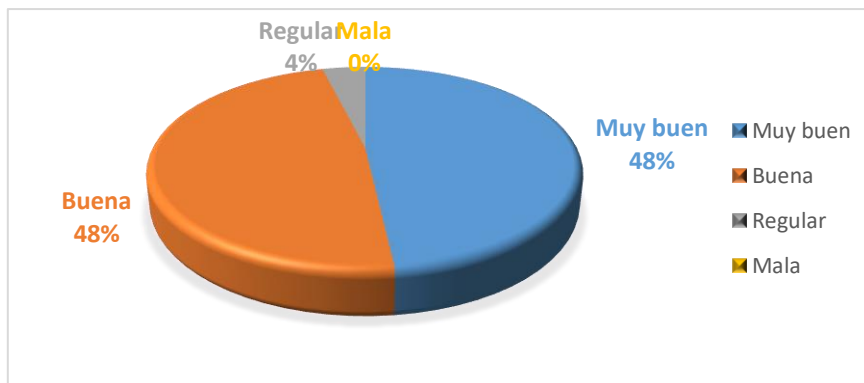


Figura 26. Atención al cliente

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

#### 5.1 Análisis e interpretación

En cuanto a la atención al cliente existe una respuesta equitativa en tener una muy buena atención con el 48% y una buena atención el 48%, mientras que el 4% manifestó que existe una atención regular, es importante determinar las causas de cierto descontento en los clientes para realizar cambios necesarios y cumplir con sus expectativas.

Recomendación a otras personas

6.	Si	359
	No	2

¿Recomendaría a más personas que adquieran los productos y servicios de “Abastos Mi Tío”?

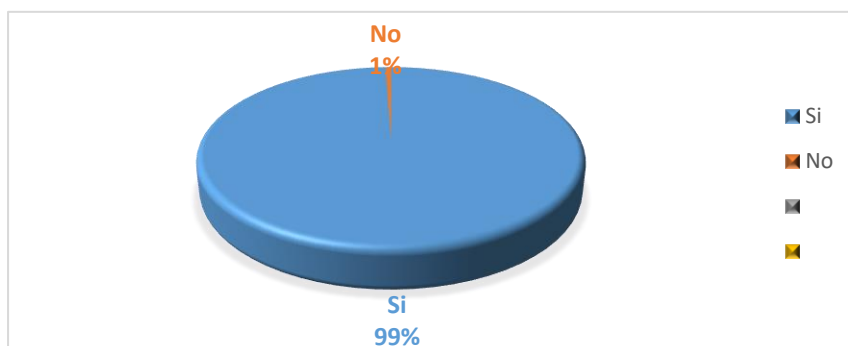


Figura 27. Recomendación

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 6.1 Análisis e interpretación

Con respecto a la recomendación de los clientes con otras personas el 99% de los clientes respondió de manera positiva y que si recomendarían a más personas a que realicen sus compras en este lugar, y tan solo el 2% dijo que no lo recomendaría, lo que la empresa demuestra tener respuesta positiva en cuanto a la fidelidad con la empresa por los productos y servicios que ofrece.

7. ¿En comparación con otras empresas que se dedican a la misma actividad comercial, “Abastos Mi Tío” es?

Percepción de la empresa	
Mucho mejor	102
Mejor	245
Regular	14
Peor	0
Mucho peor	0



Figura 28. Percepción de la empresa

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 7.1 Análisis e interpretación

En cuanto a la percepción que tienen los cliente en comparación con otras empresa que se dedican a la misma actividad comercial, se determinó de manera general que los clientes piensa que es mejor, en cuanto al 4% que es regular, sin embargo su gran mayoría lo recomendaría, ya sea por sus costos o sus productos lo cual es beneficioso y positivo para la empresa.

### 8. ¿En general La empresa “Abastos Mi Tío” cumple con sus necesidades y sus expectativas?

Cumple con necesidades y expectativas	
<b>Siempre</b>	147
<b>Frecuentemente</b>	200
<b>A veces</b>	13
<b>Rara vez</b>	1
<b>Casi nunca</b>	0



Figura 29. Expectativas de clientes

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 8.1 Análisis e interpretación

Al preguntar a los clientes si la empresa cumple con sus necesidades y expectativas el 55% respondió que frecuentemente, el 41% dijo que siempre, y el 4% que a veces, por lo tanto la empresa si cumple de manera general con sus expectativas, y satisface sus necesidades en cuanto lo requiera el cliente.

**9. ¿Hace cuánto tiempo aproximadamente es cliente de la empresa “Abastos Mi Tío”?**

Hace que tiempo es cliente	
6 a 10 años	91
4 a 5 años	137
1 a 3 años	73
1 a 6 meses	52

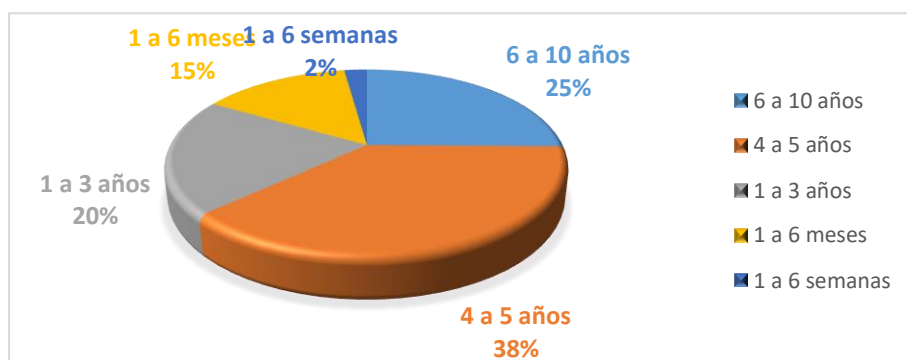


Figura 30. Tiempo de ser cliente

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

**9.1 Análisis e interpretación**

En lo que respecta el tiempo aproximado de ser cliente de la empresa comercial “Abastos Mi Tío” se determinó que el 38% ya es cliente desde hace 4 o 5 años aproximadamente, el 25% de 6 a 10 años, el 20% de las personas es cliente hace 1 o 3 años, el 15% 1 a 6 meses, y el 2% de 1 a 6 semanas, demostrando fidelidad de sus clientes y la llegada de clientes potenciales a diario.

**10. ¿En general cómo calificaría la calidad de nuestros productos y servicios?**

Calificación	
Muy buena	186

<b>Buena</b>	161
<b>Regular</b>	14
<b>Mala</b>	0
<b>Muy mala</b>	0

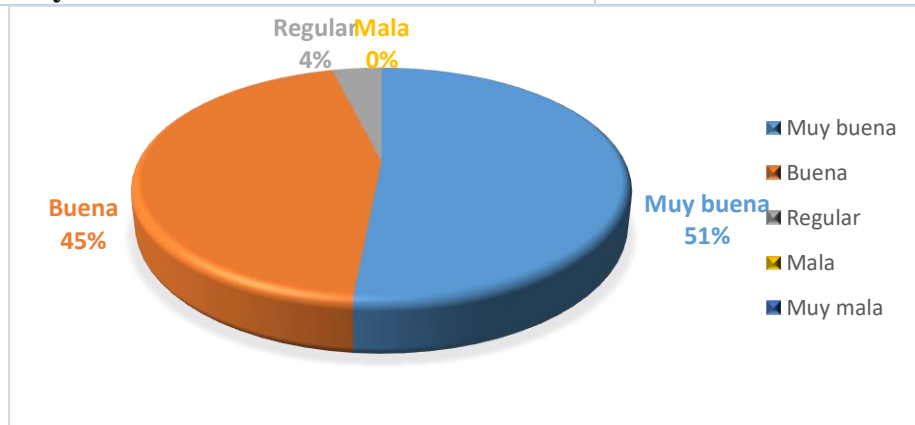


Figura 31. Calificación de la empresa

Elaborado por: Ivón Báez

Fuente: Investigación directa

### 10.1 Análisis e interpretación

De manera general los clientes calificaron a la calidad de los productos y servicios de la empresa de manera positiva, tomando el 51% como muy buena, un 45% como buena, y tan solo el 4% como regular, lo que señala que la empresa tiene muy buena acogida dándole una muy buena calificación.

## 2.7 Construcción de Matriz FODA.

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Buen clima laboral</b></li> <li>• <b>Buen aprovisionamiento de inventario</b></li> <li>• <b>Precios accesibles</b></li> <li>• <b>Equipos con tecnología actual</b></li> <li>• <b>Personal trabajador</b></li> <li>• <b>Buena atención al cliente</b></li> <li>• <b>Variedad de productos de consumo masivo</b></li> <li>• <b>Buena comunicación jefe-empleado</b></li> <li>• <b>La empresa cuenta con infraestructura propia y equipos necesarios para su funcionamiento.</b></li> <li>• <b>Fidelización de clientes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ubicación estratégica en un sector comercial (cerca del terminal terrestre y mercado)</b></li> <li>• <b>Necesidad de productos de consumo masivo</b></li> <li>• <b>Competencia con precios más altos</b></li> <li>• <b>Gran poder adquisitivo en el mercado meta</b></li> <li>• <b>Poder negociador con los proveedores</b></li> <li>• <b>Venta de productos al por mayor</b></li> <li>• <b>Buena aceptación del mercado</b></li> <li>• <b>Atracción de nuevos clientes</b></li> </ul>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administración empírica</b></li> <li>• <b>No posee reglamentación o políticas para llevar a cabo un debido control interno.</b></li> <li>• <b>Deficiencia en la delegación de funciones</b></li> <li>• <b>Falta de inducción al personal</b></li> <li>• <b>No posee un sistema administrativo</b></li> <li>• <b>Fallas en los procedimientos administrativos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia agresiva</li> <li>• Competencia con más años en el mercado</li> <li>• Alteración en normativas de importaciones y exportaciones</li> <li>• Aumento o variación de precios de productos, por proveedores.</li> <li>• Manipulación y manejo inadecuado en la distribución de productos por los proveedores.</li> <li>• Posible ingreso de competidores potenciales</li> </ul>

Tabla  
2.  
Matri  
z.  
FOD  
A

Elaborado por: Ivón Báez

**2.7.1 Evaluación de Matriz FODA.**

CRUCE MATRIZ FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<p><b>FO</b></p> <p>Es importante seguir potenciando los aspectos positivos que tiene la empresa, innovando y mejorando constantemente los aspectos tecnológicos, el clima laboral, la atención al cliente; entre otros, además de ser muy estratégico y líder ante la competencia, y manteniendo a los proveedores con los que se ha tenido muy buena adquisición de productos, atrayendo siempre a nuevos clientes y cuidando a nuestros clientes estrella, es lo que permitirá el crecimiento empresarial.</p>	<p><b>DO</b></p> <p>Aprovechando la aceptación del mercado de dicha empresa, se debe tomar en cuenta aspectos fundamentales que ayuden a mejorar varios procesos administrativos que no se efectúan, tomando en cuenta a sus empleados y si están capacitados o no, o el control interno que se maneja en cuanto procedimientos de venta, para ofrecer un mejor servicio, enfocándose siempre en la parte esencial que es ofrecer excelentes productos a excelentes precios, en un lugar estratégico dentro de la ciudad, que permitan mayor atracción de sus clientes.</p>

AMENAZAS	FA	DA
	<p>Sería sustancial realizar un seguimiento a las empresas competidoras que llevan más tiempo en el mercado, tomar en cuenta sus cambios o sus actividades, y que sirva como referencia a nuestra empresa para fortalecer los aspectos positivos, mejorar o cambiarlos según convenga de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes, resaltando siempre nuestros productos de calidad a precios accesibles en una empresa que maneja un buen clima laboral. Se debe también tomar en cuenta los posibles cambios en el entorno, como variación en los precios por proveedores, a futuro para estar preparados y saber tomar las mejores decisiones.</p>	<p>Crear estrategias administrativas a través de planes de control, procedimientos y capacitaciones que permitan que el empleado crezca profesionalmente y con ello mejorar el manejo de técnicas o metodologías estratégicas dentro y fuera de empresa, que además nos permitan estar atentos antes posibles cambios económicos con relación a importaciones y exportaciones, con ello también saber llevar una adecuada administración en donde se beneficien sus empleados y clientes, y la misma empresa.</p> <p>También es importante tomar en cuenta el espacio físico que si es una falencia ya que es de acuerdo a la demanda se lo tomaría como un espacio reducido.</p>

Tabla 3. Evaluación de matriz FODA

Elaborado por: Ivón Báez

### 2.7.2 Matriz de evaluación de factores internos – EFI.

Para la valoración de los factores internos y externos de la matriz FODA se utilizó una escala de 4 puntos donde 1 significa muy Negativo (- -); 2 negativo (-); 3 positivo (+) y 4 muy positivo (+ +).

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
<b>FUERZAS</b>			
• <b>Buen clima laboral</b>	0.07	3	0.21
• <b>Buen aprovisionamiento de inventario</b>	0.12	4	0.48
• <b>Precios accesibles</b>	0.09	4	0.36
• <b>Equipos con tecnología actual</b>	0.06	3	0.18
• <b>Personal trabajador</b>	0.08	4	0.32
• <b>Buena atención al cliente</b>	0.08	4	0.32
• <b>Variedad de productos de consumo masivo</b>	0.06	4	0.24
• <b>Buena comunicación jefe-empleado</b>	0.05	3	0.15
• <b>La empresa cuenta con infraestructura propia y equipos necesarios para su funcionamiento.</b>	0.07	3	0.21
• <b>Fidelización de clientes</b>	0.07	3	0.21

DEBILIDADES			
• <b>Administración empírica</b>	0.05	2	0.10
• <b>No posee reglamentación o políticas para llevar a cabo un debido control interno</b>	0.03	1	0.03
• <b>Deficiencia en la delegación de funciones</b>	0.04	2	0.08
• <b>Falta de inducción al personal</b>	0.04	2	0.08
• <b>No posee un sistema administrativo</b>	0.05	1	0.05
• <b>Fallas en los procedimientos administrativos</b>	0.04	2	0.08
TOTAL	1.00		3.10

*Tabla 4. Matriz EFI*

*Elaborado por: Ivón Báez*

Se puede comparar el total ponderado de las fortalezas y las debilidades, determinando si las fuerzas internas de la organización son favorables o desfavorables en comparación de la debilidades, para lo cual se observa que las fortalezas son favorables ya que tienen un peso ponderado de 2.68 contra 0,42 de las debilidades.

*2.7.3 Matriz de evaluación de factores externos – EFE.*

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>			
• <b>Ubicación geográfica estratégica</b>	0.09	4	0.36
• <b>Necesidad de productos de consumo masivo</b>	0.08	3	0.24
• <b>Competencia con precios más altos</b>	0.09	3	0.27
• <b>Gran poder adquisitivo en el mercado meta</b>	0.07	3	0.21
• <b>Poder negociador con los proveedores</b>	0.08	3	0.24
• <b>Venta de productos al por mayor</b>	0.06	4	0.24
• <b>Buena aceptación del mercado</b>	0.07	3	0.21
• <b>Atracción de nuevos clientes</b>	0.07	4	0.28
<b>AMENAZAS</b>			
• <b>Competencia agresiva</b>	0.05	2	0.10
• <b>Competencia con más años en el mercado</b>	0.06	2	0.12

• <b>Alteración en normativas de importaciones y exportaciones</b>	0.06	1	0.06
• <b>Aumento o variación de precios de productos por proveedores</b>	0.05	2	0.10
• <b>Manipulación y manejo inadecuado en la distribución de productos por los proveedores.</b>	0.09	1	0.09
• <b>Posible ingreso de competidores potenciales</b>	0.08	1	0.08
<b>TOTAL</b>	1.00		2.60

*Tabla 45. Matriz EFE*

*Elaborado por: Ivón Báez*

Se puede comparar el total ponderado de las oportunidades y amenazas, determinando si las fuerzas externas de la organización son favorables o desfavorables en comparación de las amenazas, para lo cual se observa que las oportunidades son favorables ya que tienen un peso ponderado de 2.05 contra 0,55 de las amenazas.

## **2.8 Identificación del problema.**

Una vez realizada la indagación pertinente a través de diferentes técnicas de investigación, se pudo recopilar información relevante, con la que se logró analizar y determinar que existen varias falencias en el manejo de la administración de la empresa comercial “Abastos mi Tío”, como la inexistencia de un proceso administrativo detallado, deficiencia en la delegación de funciones, carencia de manuales de procesos, inducción y funciones que guíen las actividades de sus colaboradores, evitando con esto tiempos muertos dentro de sus funciones. Se debe poner énfasis en realizar una comunicación formal sobre temas importantes y de interés sobre la empresa. Además es importante crear un buen clima laboral y fomentar la motivación del personal. Todo está orientado siempre a la satisfacción plena de los empleados y los clientes.

En cuanto al análisis externo, se identificó aspectos que pueden ser importantes al momento de tomar una decisión en el manejo de la administración, como variación en los precios de productos por proveedores o alteración en normativas de importaciones y exportaciones. Sobre la competencia y posibles ingresos de competidores, se debe aplicar procesos que hagan que la empresa mantenga su nombre en alto como lo ha venido haciendo, con su variedad de productos, precios bajos y buena atención al cliente.

Después de analizar la situación actual de la empresa, se estipula que es importante llevar un proceso de manera efectiva con una adecuada planificación, organización, dirección y control.

Por lo cual se determina que el principal problema es la carencia de un sistema Administrativo, y la empresa cuenta con las condiciones necesarias para ejecutar dicho plan con el tema de: “DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA ABASTOS MI TÍO UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

Con la ejecución de dicho plan se espera conseguir una mejora en los procedimientos administrativos, y en la posible ejecución de nuevos proyectos que ayuden a mejorar siempre la imagen de la empresa.

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA ABASTOS MI TÍO UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

#### **3.1 Introducción.**

La empresa comercial “Abastos Mi Tío” tiene 23 años en el mercado, comercializado productos de primera necesidad en la Provincia de Imbabura, la cual ha crecido notablemente en los últimos años, logrando un buen posicionamiento ante sus clientes.

Gracias a una exhaustiva investigación interna se pudo evidenciar las falencias dentro del manejo administrativo empírico llegando a concluir lo importante que es la implementación de un sistema técnico en términos administrativos enfocados a cada uno de sus procesos internos.

Por tal motivo y después de un previo análisis, la propuesta de elaboración de un sistema administrativo para la empresa comercial “Abastos Mi Tío” está encaminada a que el gerente pueda dirigir con eficiencia los procesos organizacionales enfocados al cumplimiento de sus objetivos, a través de una buena planificación, organización, dirección y control, con el fin de que en la empresa se mantenga una adecuada administración, que genere mayor apoyo a sus empleados y satisfacción a las necesidades de los clientes, logrando su crecimiento óptimo.

#### **3.2 Datos de la empresa.**

NOMBRE COMERCIAL: “Abastos mi Tío”

RAZON SOCIAL: Bolaños Palma Sara Amada

ESTADO: Activo

FECHA INICIO ACTIVIDADES: 12/07/1995

TIPO DE CONTRIBUYENTE: Personas Naturales

RUC: 1002542775001

ACTIVIDAD / GIRO: Venta al por mayor y menor de alimentos

LOCALIDAD: Provincia Imbabura – Ciudad Ibarra – Parroquia San francisco

DIRECCIÓN: La empresa Comercial se encuentra ubicada en la Avenida Eugenio Espejo 4-70 y Teodoro Gómez de la Torres

### **3.3 Propuesta administrativa**

El método en que se basó esta investigación es inductivo, ya que es preciso que se generen perspectivas teóricas a partir de la observación y descripción de datos. Se empieza con la observación, procedimientos, y análisis de lo observado se lo clasifica y finalmente se formula del proceso de investigación que se llevó a cabo, de esta manera se cuenta con fundamentos teóricos para analizar y proponer a la empresa estrategias que permitan una mejor gestión Administrativa.

- **Cadena de valor de la empresa “Abastos Mi Tío”**

Con el fin de describir las acciones realizadas en la empresa y con aporte que generan a la misma se propone una cadena de valor en donde se muestran las actividades primarias y de apoyo que generan valor agregado y el margen que estas aportan. Se muestra en la figura 32.

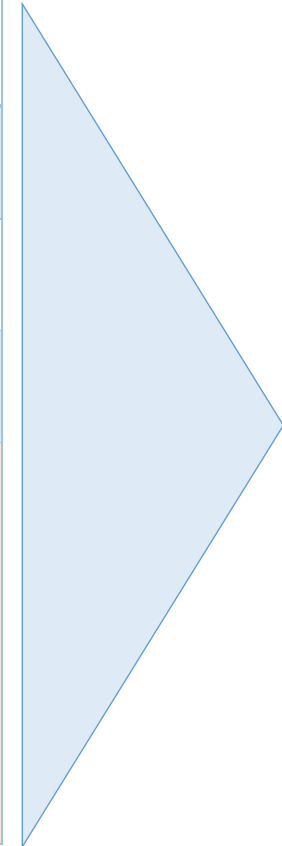
- **Mapa de procesos de la empresa “Abastos mi Tío”**

Después de analizar las actividades que generan valor en la empresa, se las detallará en los procesos que se efectúan con el fin de compartir recursos y necesidades.

En el mapa de procesos de Abastos mi Tío se muestran las entradas de los procesos, en las partes superior los controles, en el centro los procesos principales que se desarrollan en la empresa y se desprenden de las actividades primarias de la cadena de valor y finalmente las salidas de los procesos. Se muestra en la figura 33.

**ACTIVIDADES DE APOYO**

<b>EMPRESA</b>				
Administración, contabilidad, gestión comercial				
<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>				
Contratación de personal, capacitación, incentivos, control de personal.				
<b>INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO</b>				
Relación directa de empresa con el cliente, y empresa con el proveedor				
<b>ABASTECIMIENTO</b>				
Selección de proveedores, recepción de mercadería, negociación de pagos, manejo de inventario.				
<b>COMPRA</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>VENTA</b>	<b>MARKETING</b>	<b>SERVICIOS</b>
*Requerimiento de mercadería	* Necesidad del cliente	*Orden de despacho	*Promociones	*Atención al cliente
*Recepción de mercadería	*Selección de producto	*Verificación de productos	*Descuentos	*Buzón de sugerencias
* Almacenamiento	*Pago en caja	*Entrega de productos	*Calidad de productos	* Evaluación de atención al cliente
Envío a percha	*Entregad de mercadería		*Precios bajos	



**ACTIVIDADES PRIMARIAS**

*Figura 32. Cadena de valor*

*Elaborado por: Ivón Báez*

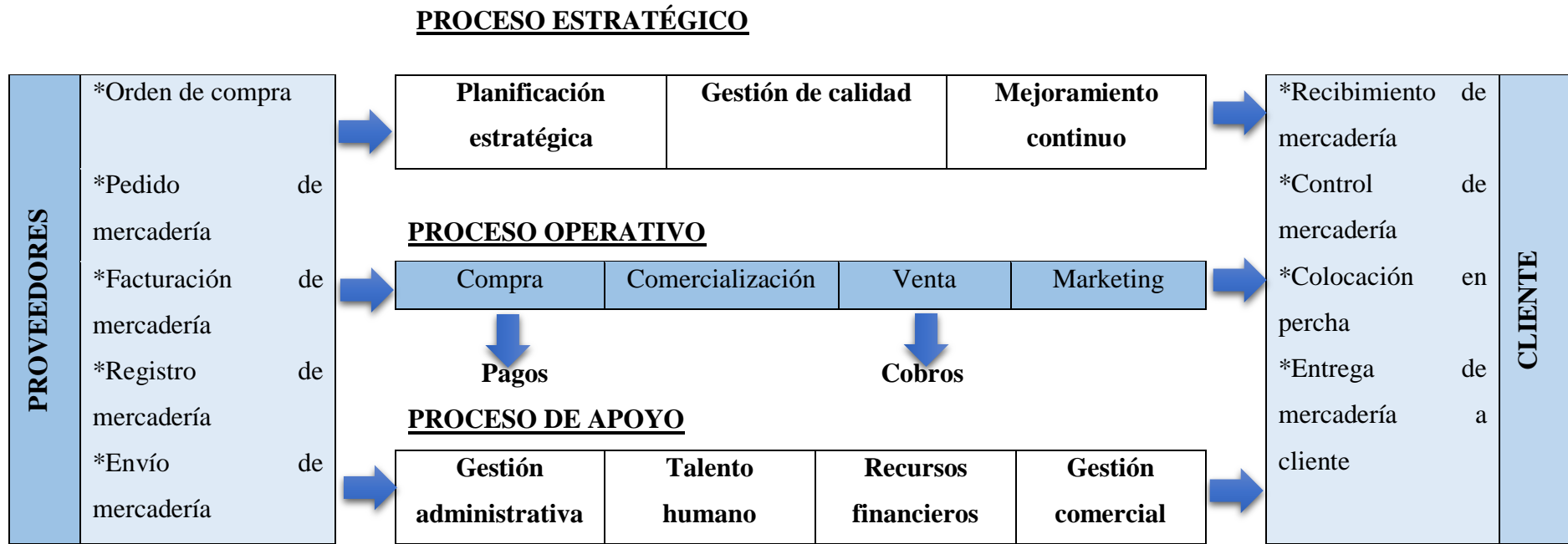


Figura 33. Mapa de procesos  
Elaborado por: Ivón Báez

### 3.3.1 Descripción de proceso de Planificación.

La planificación a desarrollarse es la planificación estratégica, ya que se basa en la toma de decisiones continuas, identificando lo que se requiere realizar con una programación de actividades a través de objetivos que sean alcanzables, y en donde es importante realizar el seguimiento de los resultados.

Dicha planificación consiste en plantear una visión a través de técnicas útiles que permitan el cumplimiento de un trabajo adecuado en la empresa, para lo cual es necesario saber que es y que quiere ser la empresa, y lo que desea lograr dentro de ella, fomentar el bienestar laboral de sus empleados y obtener una correcta administración, planteando objetivos, políticas, estrategias que encaminen a la empresa en general al desarrollo y crecimiento a través de una organización formal.

- **Mapa de procesos de Planificación**

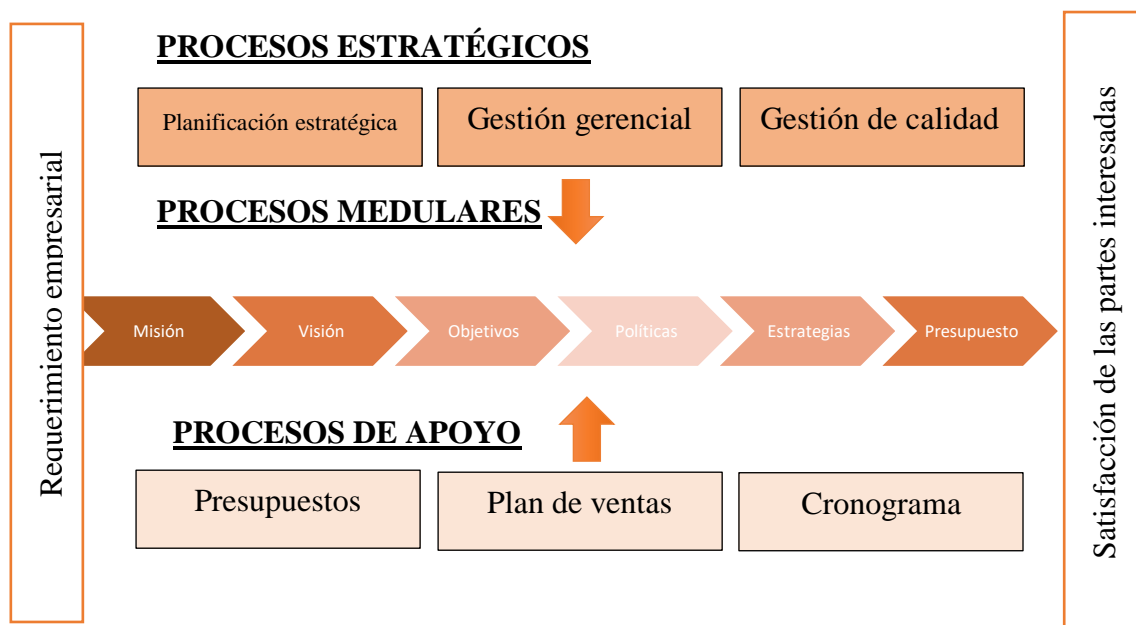


Figura 34. Mapa de procesos de planificación

Elaborado por: Ivón Báez

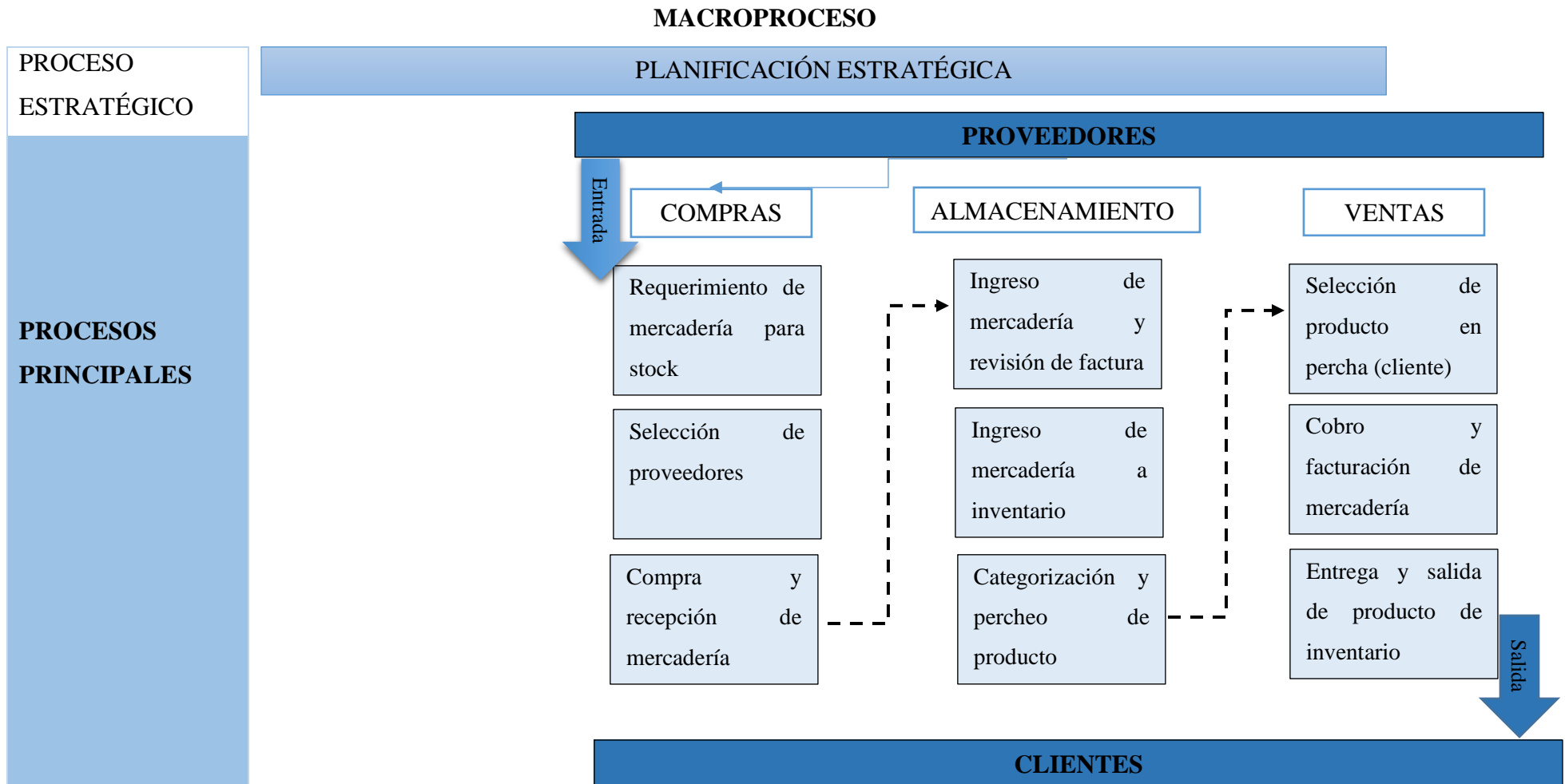


Figura 35. Macroproceso de planificación estratégica  
Elaborado por: Ivón Báez

#### *3.3.1.1 Misión.*

Abastos “Mi Tío” es una empresa dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad, que busca satisfacer al mercado Imbabureño, ofreciendo productos de calidad a precios accesibles a través de una atención personalizada, para complacer siempre las necesidades y gustos de nuestros clientes.

#### *3.3.1.2 Visión.*

Para el año 2023 abastos “Mi Tío” será reconocido en la zona norte del país, como líder en la comercialización de productos de primera necesidad, buscando extenderse a las ciudades más importantes, para que nuestros clientes obtengan mayor accesibilidad a nuestros productos.

#### *3.3.1.3 Objetivos.*

##### General

- Diseñar un sistema administrativo para la empresa “Abastos mi Tío” ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

##### *3.3.1.3.1 Específicos*

- Establecer actividades enfocadas a la planificación de ingresos, egresos a través de sistemas contables, responsabilidad de cada miembro de la organización mediante el establecimiento de normas por parte del gerente de la empresa para mejorar el rendimiento de la misma.
- Dirigir con eficacia la organización, con énfasis en ampliar los conocimientos y desarrollo laboral del talento humano, y el ingreso de nuevos empleados a la empresa mediante el reclutamiento, capacitación e inducción del personal para la obtención de trabajadores capacitados y aptos para cada área.
- Direccionar actividades de prevención de riesgo de trabajadores mediante la implementación de medidas cautelares ante posibles accidentes en la empresa, además de mejorar la estancia y el desarrollo de trabajo de los empleados.
- Implantar medidas de control para los empleados que permitan mejorar su rendimiento y para el manejo de mercadería mediante la utilización de tarjetas kardex o sistema informático que optimicen la elaboración de inventarios de mercadería entrante y saliente como también mercadería en existencias.

#### *3.3.1.4 Políticas.*

Las políticas están destinadas a cumplir de manera legal y correcta ciertas actividades, con el fin de crear responsabilidad en las personas que forman parte de la empresa, bajo la supervisión de gerencia.

### **TALENTO HUMANO**

- La asistente administrativa-contable generará un reporte sobre ingresos y egresos, y el avance del plan estratégico.
- Los empleados deben cumplir responsablemente con los horarios estipulados por la empresa.
- Llegar de manera puntual al trabajo, con un retraso máximo de 5 minutos.
- El empleado no deberá presentarse en estado etílico ni bajo el efecto de algún estupefaciente.
- Para la contratación de nuevo personal se deberá hacer un reclutamiento previo, una selección de personal, inducción y capacitación de la persona a ser contratada.
- Realizar capacitaciones por lo menos anuales a los empleados de la empresa, sobre temas de interés y beneficio para los trabajadores.
- Realizar evaluación del desempeño al personal, por lo menos una vez al año.
- Generar una mejora permanente en el cual se tome gran interés en la salud del empleado como, actividades de prevención (simulacros), seguro de accidentes en el trabajo, protección de la salud y equipamiento de trabajo adecuado.
- Realizar una gestión de riesgo previa, que ayude a identificar, evaluar y por ende controlar los posibles accidentes y riesgos, y en lo posible evitar que sucedan.
- En caso de accidentes en el trabajo actuar de manera ágil, llamar de manera inmediata a asistencia médica.
- Los empleados como recurso más importante dentro de la empresa, pueden impartir sus opiniones en cuanto a su salud y seguridad, ya que serán consideradas en los planes de mejora futuros.

### **ABASTECIMIENTO DE MERCADERÍA**

- Los pedidos de productos se harán a proveedores de confianza, quienes reúnan las características necesarias de entrega de pedidos, pagos y buena calidad de producto.
- La mercadería debe contar con orden de pedido autorizada por la propietaria.
- La mercadería que se receipte debe ingresar con la respectiva factura, y con las especificaciones de la orden de compra.
- La mercadería que se encuentre en mal estado o caducada deberá ser devuelta.

#### *3.3.1.5 Estrategias.*

- Realizar un balance de las diferentes operaciones realizadas, es decir registrar compras y ventas, conjuntamente con el gerente quien planificará, ejecutará y supervisará la producción y la eficiencia de los trabajadores.
- Reclutamiento de nuevo personal para cargos de puestos vacantes, los cuales deben de someterse a diferentes pruebas de reconocimiento de talento, actitudes y aptitudes los cuales una vez contratados se someterán a capacitaciones para que logren realizar su trabajo sin errores y sin pérdida del factor tiempo.
- Establecer normas de seguridad y salud de los trabajadores mediante la implementación de estrategias de mitigación de posibles riesgos y peligros a los cuales están sometidos los trabajadores, ofreciendo la correcta vestimenta a cada uno de los empleados dependiendo el área en la que laboran.
- Utilizar el un sistema de inventarios mediante el sistema de software que posee la empresa para saber las entradas y salidas de mercadería como también las existencias de la misma, mediante la capacitación del personal de bodega en la utilización de este sistema.

### 3.3.1.6 Presupuestos.

#### Presupuesto elaboración de manuales

CANTIDAD	ACTIVIDADES	VALOR TOTAL
1	Manual de funciones	280.00 USD
1	Manual de Inducción	280.00 USD
1	Manual de procedimientos	280.00 USD
	<b>TOTAL</b>	840.00 USD

Tabla 6. Presupuesto manuales

Elaborado por: Ivón Báez

#### Presupuesto capacitaciones

CANTIDAD	ACTIVIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>3 temas</b>	Capacitador * Atención y servicio al cliente * Liderazgo y motivación * Administración y contabilidad básica	100.00 USD 100.00 USD 100.00 USD	300.00 USD
1	Alquiler lugar de capacitación	50.00 USD	50.00 USD
1	Alquiler proyector	20.00 USD	20.00 USD
<b>14 miembros de la empresa</b>	Material de apoyo	2.00 USD	28.00 USD
<b>14 miembros de la empresa</b>	Refrigerio	2.00 USD	28.00 USD
	<b>TOTAL</b>		426.00 USD

Tabla 7. Presupuesto capacitaciones

Elaborado por: Ivón Báez

### Presupuesto implementación de mejoras y sistema de recompensas

CANTIDAD	ACTIVIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Buzón de sugerencias	10.00 USD	10.00 USD
1	Reloj biométrico	100.00 USD	100.00 USD
13 empleados	Canasta con productos para empleados (anual)	40.00 USD	520.00 USD
13 empleados	Bonos de compra para empleados (anual)	50.00 USD	650.00 USD
<b>(-1 Gerente)</b>	<b>TOTAL</b>		<b>1280.00USD</b>

Tabla 8. Presupuesto mejoras y sistemas de recompensa

Elaborado por: Ivón Báez

### Presupuesto general

ACTIVIDADES	TOTAL
<b>Presupuesto elaboración manuales</b>	840.00 USD
<b>Presupuesto capacitaciones</b>	426.00 USD
<b>Presupuesto implementación de mejoras y sistemas de recompensa</b>	128.00 USD
<b>TOTAL</b>	<b>1388.00 USD</b>

Figura 9. Presupuesto general

Elaborado por: Ivón Báez

La implementación de mejoras y sistemas de recompensa, manuales y capacitación de manera anual, tiene un costo de 1388.00 USD, que sería considerado como inversión ya que es un sistema de mejora para los empleados.



3.3.1.7 Plan de ventas.

**CÁLCULO DEL PRECIO DE VENTA**

<b>Coste compra</b>	<b>1950,00</b>
<b>Remuneraciones</b>	1335,58
<b>CIF</b>	85,00
<b>Otros</b>	45,00
<b>Total</b>	<b>3415,58</b>

<b>Costes variables en %</b>	
<b>Descuentos</b>	2,30%
<b>Comisiones</b>	1,90%
<b>Gastos financieros</b>	1,60%
<b>Total</b>	<b>5,80%</b>

<b>Margen sobre ventas %</b>	<b>12,00%</b>
<b>Precio PROPUESTO</b>	<b>4.155,21</b>

**PREVISIÓN DE VENTAS**

MES	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Ventas	34	35	39	46	50	58	59	64	70	74	80	84
Venta Prevista	141.277	145.432	162.053	191.140	207.760	241.002	245.157	265.933	290.864	307.485	332.417	349.037

<b>RESUMEN ANUAL</b>		
<b>Venta estimada</b>	693	
<b>Venta total</b>	2.880.000	
<b>Coste total</b>	2.534.011	88,00%
<b>Margen total</b>	345.547	12,00%

## DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE VENTAS

CUOTA POR CAJA	
Caja 1	20,00%
Caja 2	35,00%
Caja 3	45,00%

TOTAL VENTAS por CAJA					
Caja 1	575.912	<b>Caja 2</b>	1.007.845	<b>Caja 3</b>	1.295.801

Caja - Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
<b>Caja 1</b>	28.255	29.086	32.411	38.228	41.552	48.200	49.031	53.187	58.173	61.497	66.483	69.807
<b>Caja 2</b>	49.447	50.901	56.719	66.899	72.716	84.351	85.805	93.077	101.803	107.620	116.346	122.163
<b>Caja 3</b>	63.575	65.445	72.924	86.013	93.492	108.451	110.321	119.670	130.889	138.368	149.587	157.067

Tabla 10. Plan de ventas

Elaborado por: Ivón Báez

PLANIFICACIÓN DE SISTEMA ADMINISTRATIVO																	
MESES		Abril				Mayo				Junio				Julio			
SEMANAS		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PLANIFICACIÓN	Presentación de Sistema administrativo a empleados de la empresa “Abastos mi Tío”	■															
	Socialización de misión, visión, objetivos, políticas y estrategias.		■														
	Análisis de presupuestos y plan de ventas entre gerente y asistente administrativa.			■	■												
ORGANIZACIÓN	Socialización general del proceso de organización					■											
	Presentación de manuales: de funciones, inducción y procedimientos.						■	■									
	Detalle y aplicación de proceso de selección de personal y reglamentación.							■	■								
	Socialización general del proceso de dirección.									■							
	Presentación del cronograma de capacitación, en las áreas: comercial,										■	■					



### 3.4 Descripción del proceso de organización.

Dentro del proceso de organización, se toma en cuenta lo que es la estructura administrativa en sí, con el fin de lograr metas y objetivos encaminados a la mejora de la empresa, a través de ciertos sistemas de interrelaciones y procedimientos que se estipulen por escrito como normativas, reglamentación y descripción de funciones y cargos dentro de la empresa, a través y con la participación talento humano que es factor fundamental dentro de la organización.

- **Mapa de procesos de organización**

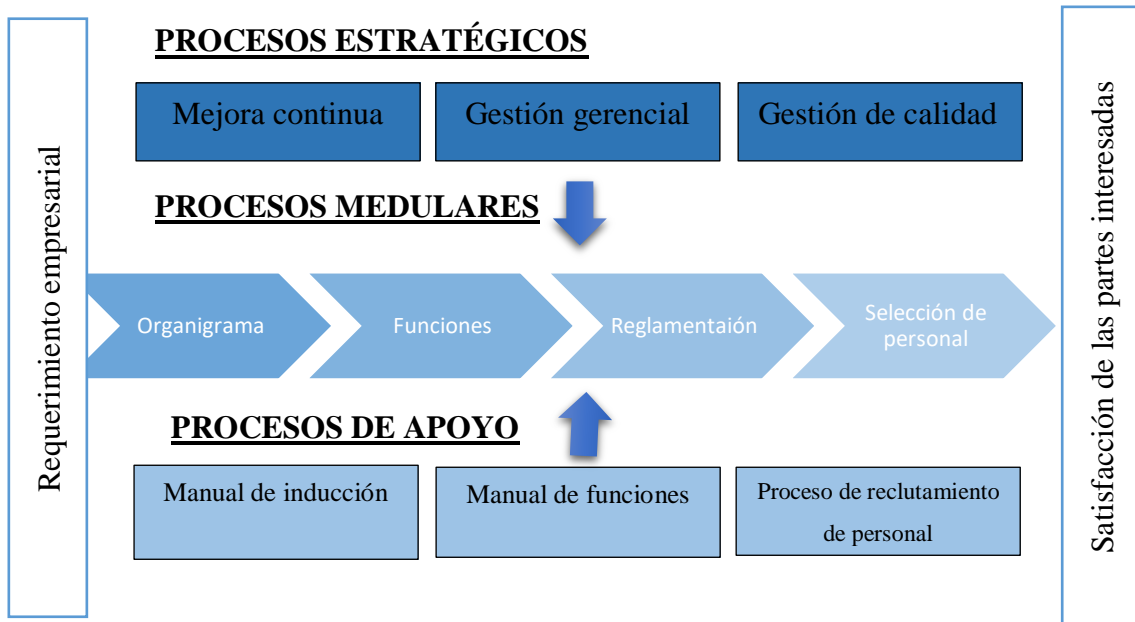


Figura 36. Mapa de procesos de organización

Elaborado por: Ivón Báez

### 3.4.1 Organigrama.

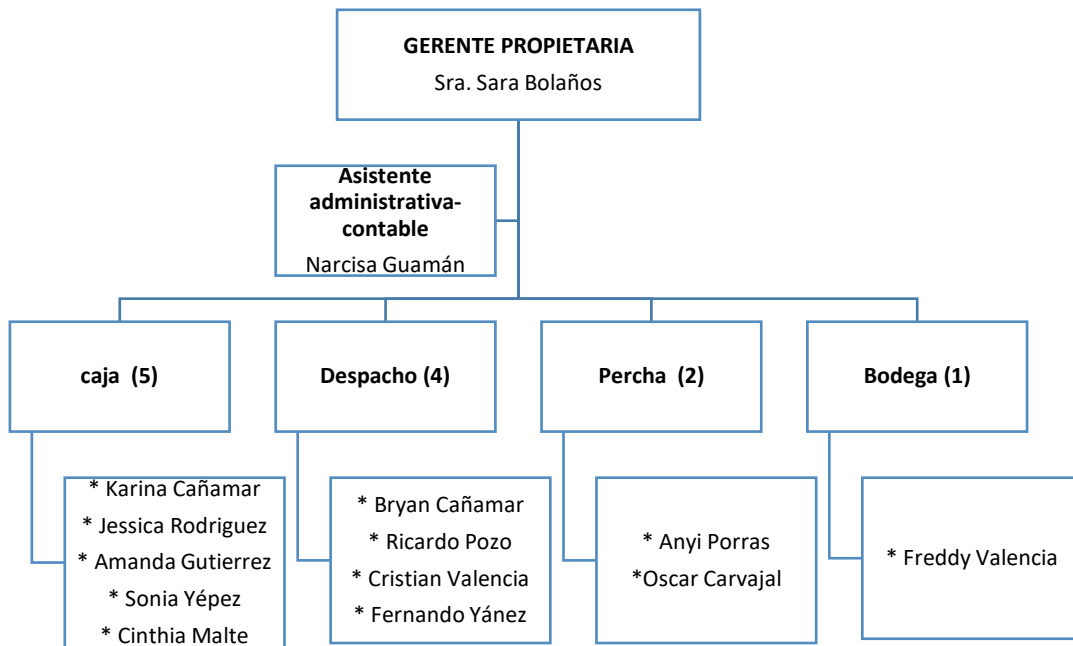



Figura 38. Organigrama


Elaborado por: Ivón Báez.


### 3.4.2 Manual Funciones.


Es un documento en el cual se detallan las actividades y funciones de los empleados, través de los puestos de trabajo plasmados en el organigrama. Para ello se presenta un modelo de manual de funciones con los datos de la empresa Abastos mi Tío.


	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		PAGINA N°	1
<b>FUNCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>				
<p>Cargo: Gerente Propietaria</p> <p>Área: Gerencia</p> <p>Número de Plaza: 1</p> <p>Jefe inmediato: Ninguno</p>				
<b>FUNCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la empresa, de acuerdo con los planes y programas establecidos, teniendo en cuenta los perfiles que hay dentro de la organización, las características del entorno y las condiciones internas de la empresa.</li> <li>• Velar por la utilización eficiente de los recursos, técnicos, financieros y talento humano de la entidad y por el cumplimiento de metas y programas.</li> <li>• Liderar y velar por el cabal cumplimiento del proceso administrativo en cada uno de los niveles de administración y operación de la comercializadora.</li> <li>• Ejercer supervisión y control sobre las unidades administrativas, operativas y de ventas sobre los programas y proyectos de la comercializadora.</li> <li>• Dirigir la Empresa, manteniendo la unidad de procedimientos e intereses en torno a la misión y objetivos.</li> </ul>				
<b>Autorizado por:</b> <b>Narcisa Guamán</b> <b>ASISTENTE ADM.</b>	<b>Elaborado por:</b> <b>Ivón Báez</b>		<b>Aprobado por:</b> <b>Sara Bolaños</b> <b>GERENTE GENERAL</b>	

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		PAGINA N°	<b>2</b>
<b>FUNCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>				
<p>Cargo: Asistente administrativa-contable</p> <p>Área: Administrativa</p> <p>Número de Plaza: 1</p> <p>Jefe inmediato: Gerente general</p>				
<b>FUNCIONES</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y asegurar la correcta ejecución de los cierres contables.</li> <li>• Registro de los libros contables.</li> <li>• Conciliaciones bancarias y gestión de tareas de tesorería.</li> <li>• Realizar los pagos previstos en efectivo, con previa aprobación del gerente.</li> <li>• Recibir y procesar las notas de crédito.</li> </ul>				
<b>Autorizado por:</b> Narcisa Guamán ASISTENTE ADM.	<b>Elaborado por:</b> Ivón Báez		<b>Aprobado por:</b> Sara Bolaños GERENTE GENERAL	

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		PAGINA N°	<b>3</b>
<b>FUNCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>				
<p>Cargo: Cajera</p> <p>Área: Ventas</p> <p>Número de Plaza: 5</p> <p>Jefe inmediato: Gerente general</p> <p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los registros digitales de las operaciones recibidas en el área de ventas.</li> <li>• Dar a conocer los productos comercializados por la organización a los clientes, informando oportuna y detalladamente sus características, precios y disponibilidad.</li> <li>• Atención al cliente, brindar adecuada y oportuna información a los clientes sobre promociones, descuentos, condiciones de compra, y cambios significativos en la empresa.</li> <li>• Verificación de dinero disponible en caja.</li> <li>• Entrega de facturas al cliente.</li> <li>• Realizar constatación física del dinero al culminar su jornada laboral.</li> </ul>				
<b>Autorizado por:</b> <b>Narcisa Guamán</b> <b>ASISTENTE ADM.</b>	<b>Elaborado por:</b> <b>Ivón Báez</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Sara Bolaños</b> <b>GERENTE GENERAL</b>		

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		PAGINA N°	<b>4</b>
<b>FUNCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>				
<p>Cargo: Despacho</p> <p>Área: Bodega y ventas</p> <p>Número de Plaza: 4</p> <p>Jefe inmediato: Gerente general</p> <p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las entregas de pedidos a los diferentes clientes.</li> <li>• Preparar los pedidos de mercancías y ubicarlos de acuerdo a los puntos de entrega.</li> <li>• Colaborar en la custodia y adecuada distribución de las mercancías solicitadas por los clientes.</li> <li>• Participar en la realización de los inventarios físicos en la bodega y realizar su comparación con los consolidados anteriores.</li> <li>• Entregar a los clientes las mercancías debidamente revisados y embalados, además recoger la firma de comprobante de recibido una vez entregado el pedido.</li> </ul>				
<b>Autorizado por:</b> <b>Narcisa Guamán</b> <b>ASISTENTE ADM.</b>	<b>Elaborado por:</b> <b>Ivón Báez</b>		<b>Aprobado por:</b> <b>Sara Bolaños</b> <b>GERENTE GENERAL</b>	

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		PAGINA N°	<b>5</b>
<b>FUNCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>				
<p>Cargo: Percha</p> <p>Área: Comercial</p> <p>Número de Plaza: 2</p> <p>Jefe inmediato: Gerente general</p> <p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el stock de perchas siempre lleno.</li> <li>• Aseo de los productos del supermercado.</li> <li>• Colocar los productos en sitios adecuados.</li> <li>• Verificar las fechas de caducidad de los productos.</li> </ul>				
<b>Autorizado por:</b> Narcisa Guamán ASISTENTE ADM.	<b>Elaborado por:</b> Ivón Báez		<b>Aprobado por:</b> Sara Bolaños GERENTE GENERAL	

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		PAGINA N°	<b>6</b>
<b>FUNCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>				
<p>Cargo: Bodeguero</p> <p>Área: Bodega</p> <p>Número de Plaza: 1</p> <p>Jefe inmediato: Gerente general</p> <p style="text-align: center;"><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y ejecutar las políticas de manejo (entrada y salida) de mercancías en la bodega con el fin de llevar un control de los inventarios de los mismos.</li> <li>• Controlar que las mercancías que ingresen sean de calidad y cantidad</li> <li>• Recibir facturas de compras con sus respectivos productos.</li> <li>• Almacenar toda la mercadería de acuerdo a como llegue.</li> <li>• Realizar conteos físicos de la mercadería y manejar un control de inventarios.</li> <li>• Revisar fechas de caducidad, registro sanitario de cada uno de los productos al momento que reciba la mercadería.</li> </ul>				
<b>Autorizado por:</b> <b>Narcisa Guamán</b> <b>ASISTENTE ADM.</b>	<b>Elaborado por:</b> <b>Ivón Báez</b>		<b>Aprobado por:</b> <b>Sara Bolaños</b> <b>GERENTE GENERAL</b>	

*Tabla 12. Manual de funciones*

*Elaborado por: Ivón Báez*

### 3.4.3 Reglamentación.

La reglamentación dentro de una organización es una serie de normas las cual nos ayudan a tener un control y lograr una armonía laboral, así como también a mantener el equilibrio, de toda la organización, al establecer cada título de la norma con la infracción y su consecuencia al ser caso omiso a la misma.

Al enfocarse más en lo que es una adecuada administración de recursos y desarrollo y crecimiento de los empleados, se tomó en cuenta la reglamentación de manera general para la empresa y sus colaboradores:


	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>
<b>REGLAMENTACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● No ingresar ni consumir bebidas alcohólicas en el establecimiento.</li><li>● No ingresar ni consumir Drogas en el establecimiento.</li><li>● Restricción de armas de fuego o punzo cortantes.</li><li>● El personal no podrá entrar a las instalaciones si se encuentra en estado de ebriedad.</li><li>● El personal no podrá fumar dentro de las instalaciones.</li><li>● No se aceptan, mascotas en las instalaciones.</li><li>● Respeto total entre los miembros de la empresa y con sus clientes.</li><li>● Los empleados deberán presentarse a su trabajo debidamente uniformado y con buena presentación.</li></ul>	
<b>ATENTAMENTE:</b> <b>LA GERENCIA</b>	

Tabla 13. Reglamentación

Elaborado por: Ivón Báez

Se recomienda imprimir la reglamentación y colocar en lugar visible en la empresa, además de repartir un ejemplar a cada uno de los empleados.

### **3.5 Descripción del proceso de Integración de personal.**

La integración del personal es un proceso por el cual se conocen actitudes y aptitudes de un postulante frente al puesto vacante de trabajo existente, es por eso que la empresa debe someter a los postulantes a diferentes pruebas, tales como para conocer su personalidad y conocimiento, y poder tomar una decisión del mejor postulante que califique y sea apto para el área de trabajo en donde la empresa necesite o exista falencias por falta de personal calificado, a través de varios pasos como, reclutamiento, selección, inducción y capacitación del nuevo personal.

#### ***3.5.1 Reclutamiento y selección.***

El reclutamiento y selección de personal es un proceso por el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto, el programa de reclutamiento y selección de personal debe estar dentro de la planeación estratégica de la empresa para que se encamine a cumplir los objetivos de la empresa. Este proceso cuenta con 4 pasos básicos: análisis de necesidades de la empresa, reclutamiento, selección e incorporación a la organización.

Es importante que dentro de la planeación estratégica se incluya el reclutamiento y selección de personal. Tener un personal capacitado y apto para nuestra operación es el punto clave ya que en estos momentos es más importante tener un capital humano fuerte para poder así ser competitivos en un mercado que cada vez se vuelve más exigente.

La empresa se debe guiar por estos puntos primordiales al momento de realizar el reclutamiento de personal:

- El perfil del puesto en donde se va a desarrollar el postulante, teniendo en claro su función y responsabilidad.
- Para poder conocer la preparación e información necesaria se solicitará al postulante una hoja de vida (currículum vitae).
- Se someterá al postulante a una entrevista en donde se determinará su actitud frente al trabajo que va a desarrollar.

- Se incluirá al reclutamiento pruebas de personalidad, psicológicas y de conocimiento, con el fin de conocer si sus aptitudes califican al puesto vacante.
- Se elegirá entre los candidatos al mejor que califique a la vacante de trabajo establecido.
- Finalmente se llega a la contratación del postulante legalizando su contrato, y relación laboral, integrando al postulante al puesto de trabajo dando a conocer su responsabilidad, como también sus derechos.

### ***3.5.2 Relaciones legales.***

Una empresa al momento que realiza una contratación de personal, para cualquier área dentro de la misma, esta se somete a cumplir con ciertas especificaciones legales que defienden al trabajador como también a la empresa estableciendo obligaciones y derechos de parte y parte, es por eso que las relaciones legales al momento de contratación de personal varía dependiendo la empresa y la política de la misma, pactadas una vez firmado un contrato, donde se establece la responsabilidad de la empresa y el nuevo empleado.

Entre algunos aspectos legales al momento de la contratación de personal podemos mencionar algunos los cuales son:

- Beneficios de ley
  - Décimo tercero, aportes del año divididos para los meses de trabajo.
  - Décimo cuarto, salario mínimo unificado.
  - Vacaciones
  - Utilidades, 10% a los trabajadores, 5% de carga familiar.
  - La contribución pagada por el empleado es 9.35% (IESS).
  - La contribución pagada por el empleador es 11.15%.
- Estabilidad en el empleo
- Garantía de seguridad social, como la protección de la persona humana y contribuir al desarrollo y bienestar de la misma.
- Protección especial a la mujer, la maternidad y el menor de edad trabajador.

El aspecto legal más importante es el establecimiento del horario de trabajo, es decir el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición de trabajar, es por eso que se fijará la jornada laboral sin exceder de los máximos legales, y bajo las disposiciones y obligaciones de la jornada extra (horas extras), remuneradas según la ley.

En el caso de que el postulante sea de género femenino se tendrá en cuenta la posibilidad de embarazo, ya que la empresa por ley tendría que darle 85 días de descanso obligatorio los cuales son remunerados. Otro aspecto relevante es el tiempo que laboró en anteriores trabajos debido a que se corre el riesgo que dure poco tiempo en el trabajo que se le ofrece, como también el motivo por el cual termino la relación del trabajo anterior, nombres de empresas en las cuales ha laborado y carta de antecedentes penales por lo que se asegura que el trabajador no haya sido sancionado u pagado alguna condena.

### ***3.5.3 Inducción, entrenamiento formación y desarrollo de los empleados.***

La inducción se refiere a la acogida, acomodamiento o incorporación del nuevo empleado a la empresa en la cual va a laborar y su área de trabajo específica, esto con la finalidad de que el trabajador conozca con más énfasis la empresa, misión, visión de la misma como también las funciones a las cuales fue designado, también conocer el entorno humano en el cual va a laborar, en la inducción el nuevo empleado también puede dar su opinión sobre el ambiente y organización de trabajo como motivo de sugerencia. La inducción forma parte de la forma de socialización del nuevo empleado con todos los trabajadores de la empresa.

La capacitación es lograr la fuerza y los buenos resultados que una organización espera ya que estos logran que el empleado pueda tener una solución rápida y efectiva a cualquier contrariedad que se le presente durante su ocupación en el área asignada o externa.

El entrenamiento del personal es un proceso educativo corto en donde el o los nuevos empleados son sometidos a una explicación de conocimientos, aptitudes y habilidades en función del puesto o área de trabajo en el cual van a laborar, dando a conocer su función dentro de la organización, sus productos y servicios como también su

organización política. Seguida de un desarrollo de actitudes, es decir tratar de enfocar al nuevo empleado hacia la visión de la empresa compartiendo sus valores y principios como organización y parte de ella, al igual un aumento de motivación.

## PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

### Simbología del flujo grama

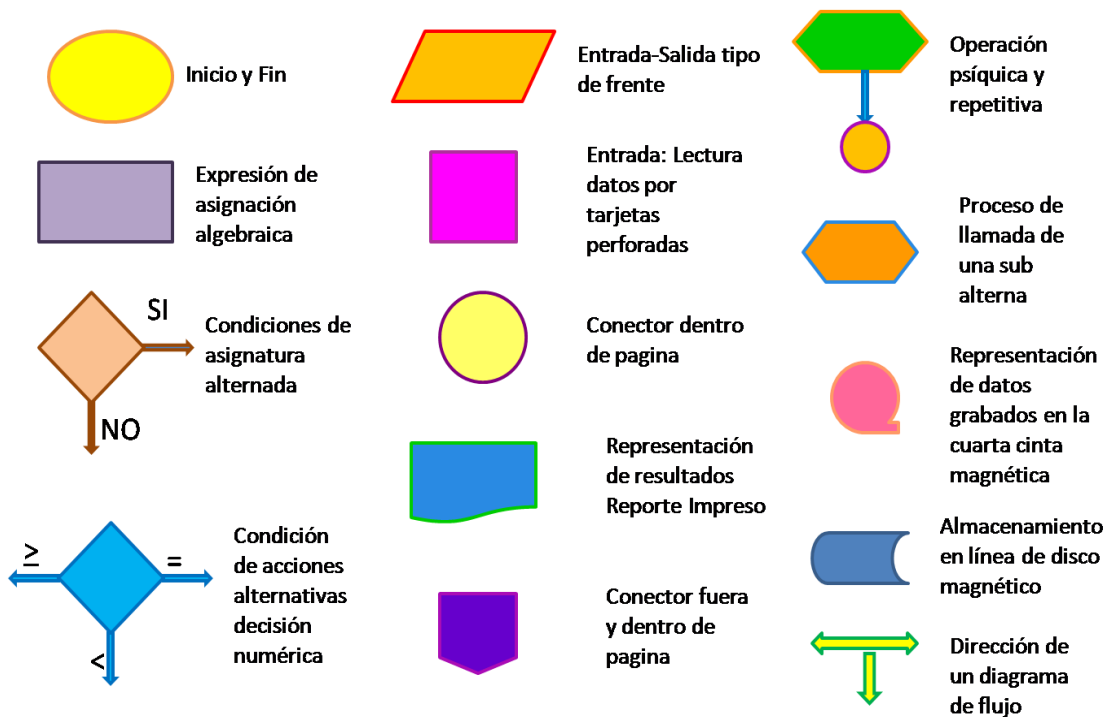


Figura 37. Simbología de flujogramas

Elaborado por: Ivón Báez



**ABASTOS “MI TÍO”**

FECHA: 2018

PAGINA N°

**1**

**PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Gerente	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un vacante</li> <li>• Solicitar la descripción del puesto al jefe del área.</li> <li>• Investigar si hay alguien dentro de la empresa para dicho puesto</li> <li>• Se anuncia por internet y por periódico el puesto vacante, así como la descripción y requerimientos del puesto</li> <li>• Se leen las solicitudes de empleo y el curriculum vitae que han dejado.</li> <li>• Se les llama a las personas que cumplieron de acuerdo a lo leído con el perfil para el empleo y se les cita cierto día</li> <li>• El día citado se aplica exámenes y entrevistas</li> <li>• Se le solicita la documentación</li> <li>• Verifica la información</li> <li>• Se firma el contrato</li> <li>• Informe de las condiciones y reglamentos del empleo obtenido</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

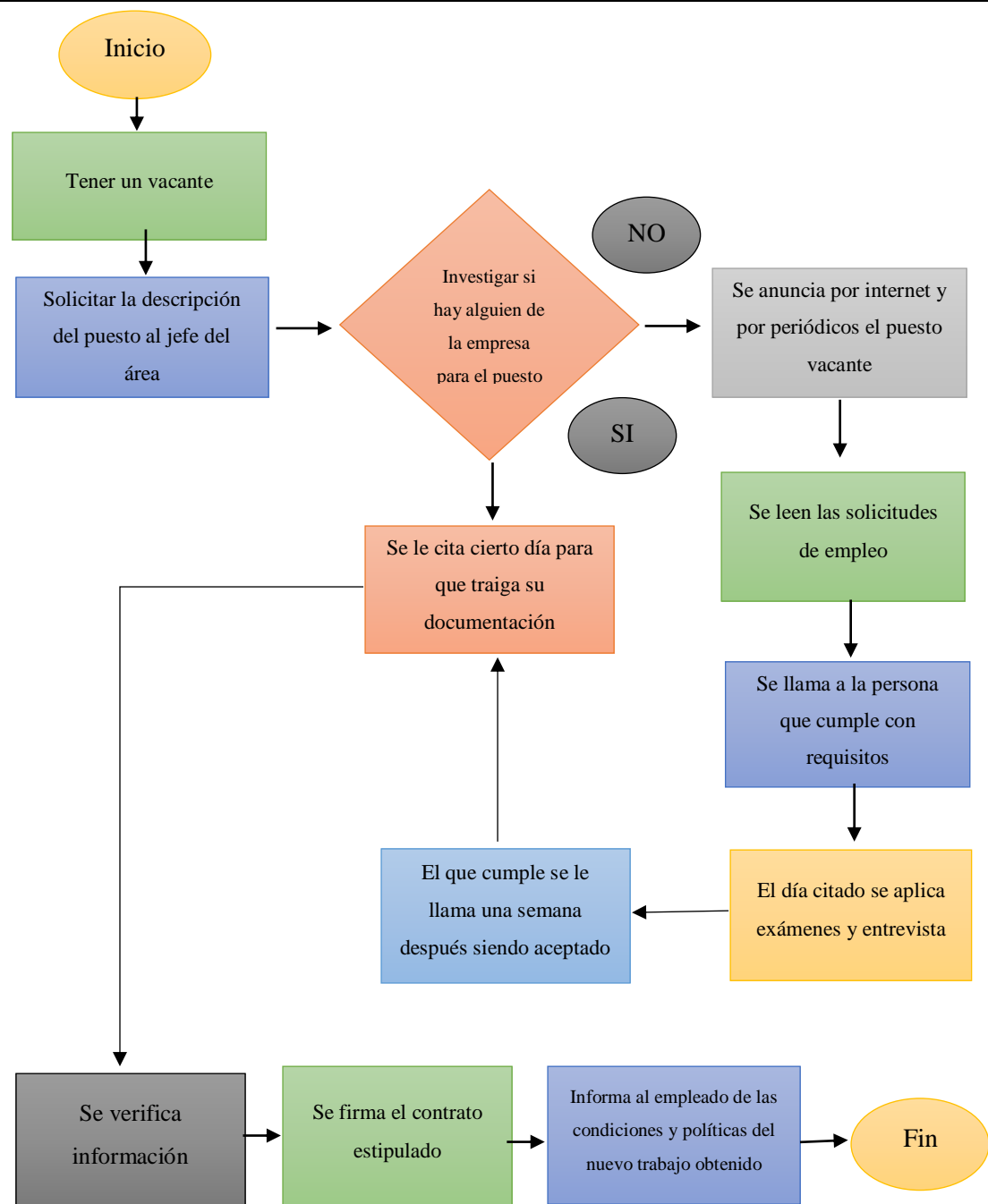





Tabla 14. Procedimiento de reclutamiento de personal

Elaborado por: Ivón Báez

**MODELO DE MANUAL DE INDUCCIÓN PROPUESTO PARA LA EMPRESA  
“ABASTOS MI TÍO”**

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>	FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN</b>	PAGINA N°	<b>1</b>
<b>INFORMACIÓN PRIMORDIAL PARA EL NUEVO EMPLEADO</b>			
<b>CONTENIDO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos importantes de la empresa</li> <li>• Reseña histórica de la empresa</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Políticas</li> <li>• Reglamentación</li> </ul>			
<b>Datos de la empresa</b>			
NOMBRE COMERCIAL: “Abastos mi Tío”			
RAZON SOCIAL: Bolaños Palma Sara Amada			
ESTADO: Activo			
FECHA INICIO ACTIVIDADES: 12/07/1995			
TIPO DE CONTRIBUYENTE: Personas Naturales			
RUC: 1002542775001			
Número de teléfono(s)      No Disponible			
ACTIVIDAD / GIRO: Venta al por mayor y menor de alimentos y bebidas en supermercados			
LOCALIDAD: Provincia Imbabura – Ciudad Ibarra – Parroquia San francisco			
DIRECCIÓN: La empresa Comercial se encuentra ubicada en la Avenida Eugenio Espejo 4-70 y Teodoro Gómez de la Torre			
<b>Autorizado por:</b> <b>Narcisa Guamán</b> <b>ASISTENTE ADM.</b>	<b>Elaborado por:</b> <b>Ivón Báez</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Sara Bolaños</b> <b>GERENTE GENERAL</b>	

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN</b>		PAGINA N°	<b>2</b>
<b>INFORMACIÓN PRIMORDIAL PARA EL NUEVO EMPLEADO</b>				
<p><b>RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA</b></p> <p>La empresa ABASTOS MI TÍO nace en el año 1995 en la ciudad de Ibarra, la cual se dedica a la comercialización de productos de primera necesidad, su propietaria la señora Sara Bolaños, ha venido aprendiendo sobre el negocio desde pequeña junto a sus padres quienes tuvieron la iniciativa con un pequeño micromercado, el cual ha crecido notablemente; y hoy por hoy es una empresa muy conocida en la ciudad de Ibarra. La cual está ubicada en la Av. Eugenio Espejo 4-70 y Teodoro Gómez de la Torre.</p> <p>La empresa “Abastos mi Tío” ofrece variedad en productos de calidad a precios accesibles, velando día a día por mantener la fidelización de sus clientes y atracción de nuevos potenciales, manteniendo su posicionamiento en el mercado, gracias a su trabajo constante.</p> <p><b>Misión.</b></p> <p>Abastos “Mi Tío” es una empresa dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad, que busca satisfacer al mercado Imbabureño, ofreciendo productos de calidad a precios accesibles a través de una atención personalizada, para complacer siempre las necesidades y gustos de nuestros clientes.</p> <p><b>Visión.</b></p> <p>Para el año 2023 abastos “Mi Tío” será reconocido en la zona norte del país, como líder en la comercialización de productos de primera necesidad, buscando extenderse a las ciudades más importantes, para que nuestros clientes obtengan mayor accesibilidad a nuestros productos.</p>				
<b>Autorizado por:</b> <b>Narcisa Guamán</b> <b>ASISTENTE ADM.</b>		<b>Elaborado por:</b> <b>Ivón Báez</b>		<b>Aprobado por:</b> <b>Sara Bolaños</b> <b>GERENTE GENERAL</b>

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE INDUCCIÓN</b>		PAGINA N°	<b>3</b>
<b>INFORMACIÓN PRIMORDIAL PARA EL NUEVO EMPLEADO</b>				
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <p><b>TALENTO HUMANO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La asistente administrativa-contable generará un reporte sobre ingresos y egresos, y el avance del plan estratégico.</li> <li>• Los empleados deben cumplir responsablemente con los horarios estipulados por la empresa.</li> <li>• Llegar de manera puntual al trabajo, con un retraso máximo de 5 minutos.</li> <li>• El empleado no deberá presentarse en estado etílico ni bajo el efecto de algún estupefaciente.</li> <li>• Para la contratación de nuevo personal se deberá hacer un reclutamiento previo, una selección de personal, inducción y capacitación de la persona a ser contratada.</li> <li>• Realizar capacitaciones por lo menos anuales a los empleados de la empresa, sobre temas de interés y beneficio para los trabajadores.</li> <li>• Realizar evaluación del desempeño al personal, por lo menos una vez al año.</li> <li>• Generar una mejora permanente en el cual se tome gran interés en la salud del empleado como, actividades de prevención (simulacros), seguro de accidentes en el trabajo, protección de la salud y equipamiento de trabajo adecuado.</li> <li>• Realizar una gestión de riesgo previa, que ayude a identificar, evaluar y por ende controlar los posibles accidentes y riesgos, y en lo posible evitar que sucedan.</li> <li>• En caso de accidentes en el trabajo actuar de manera ágil, llamar de manera inmediata a asistencia médica.</li> <li>• Los empleados como recurso más importante dentro de la empresa, pueden impartir sus opiniones en cuanto a su salud y seguridad, ya que serán consideradas en los planes de mejora futuros.</li> </ul>				

### **ABASTECIMIENTO DE MERCADERÍA**

- Los pedidos de productos se harán a proveedores de confianza, quienes reúnan las características necesarias de entrega de pedidos, pagos y buena calidad de producto.
- La mercadería debe contar con orden de pedido autorizada por la propietaria.
- La mercadería que se receipte debe ingresar con la respectiva factura, y con las especificaciones de la orden de compra.
- La mercadería que se encuentre en mal estado o caducada deberá ser devuelta.

### **Reglamentación**

- No ingresar ni consumir bebidas alcohólicas en el establecimiento.
- No ingresar ni consumir Drogas en el establecimiento.
- Restricción de armas de fuego o punzo cortantes.
- El personal no podrá entrar a las instalaciones si se encuentra en estado de ebriedad.
- El personal no podrá fumar dentro de las instalaciones.
- No se aceptan, mascotas en las instalaciones.
- Respeto total entre los miembros de la empresa y con sus clientes.
- Los empleados deberán presentarse a su trabajo debidamente uniformado.

<b>Autorizado por:</b> <b>Narcisa Guamán</b> <b>ASISTENTE ADM.</b>	<b>Elaborado por:</b> <b>Ivón Báez</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Sara Bolaños</b> <b>GERENTE GENERAL</b>
--	---	---

*Tabla 15. Manual de Inducción*

*Elaborado por: Ivón Báez*

### 3.6 Descripción del proceso de Dirección.

El proceso de dirección se define como el procedimiento de fases o actividades las cuales se encuentran encaminadas hacia una misma meta, con el fin de llegar a alcanzar todos los objetivos de la empresa. La dirección es el proceso de planear, organizar, liderar, controlar y analizar las diferentes obligaciones y responsabilidades de todos los miembros de la empresa para lograr los objetivos que tienen en común, es decir que la dirección tiene el papel más importante dentro de una organización que es la toma de decisiones a través de la identificación del problema, planteamiento de alternativas, análisis de alternativas, aplicación de alterativas y solución al problema.

- **Mapa de proceso de la dirección**

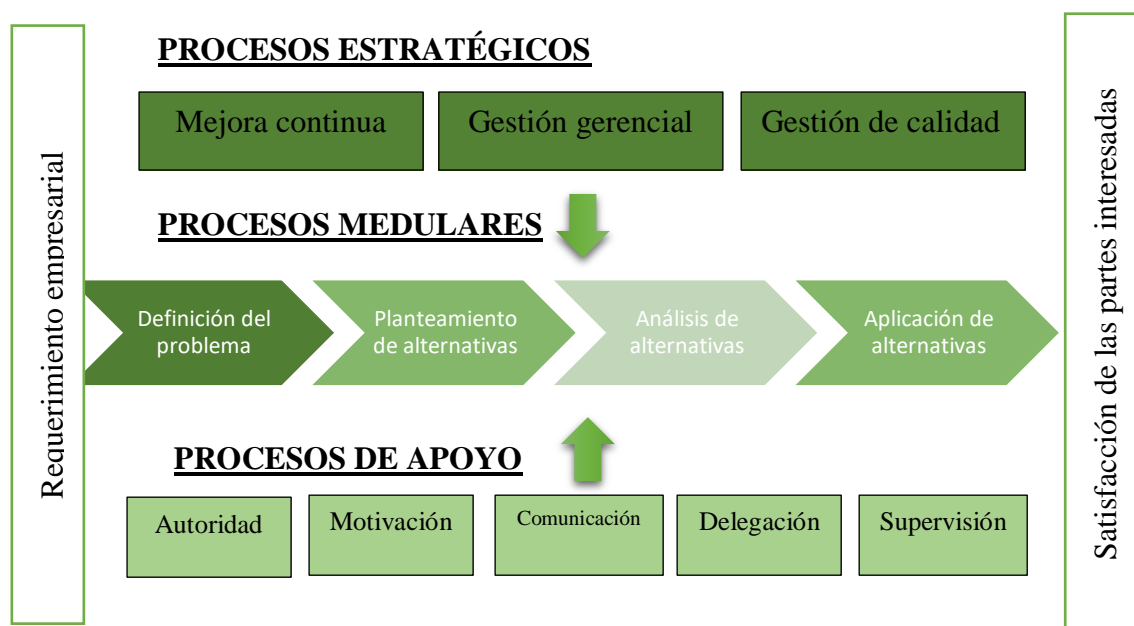


Figura 38. Mapa de procesos de dirección

Elaborado por: Ivón Báez

### **Identificación del problema**

- Carencia de procesos que permitan planear, organizar, liderar, controlar las obligaciones de los empleados.

### **Planteamiento de alternativas**

- Enfocarse en actividades que permitan direccionar adecuadamente las actividades de los empleados.
- Buscar alternativas que permitan mayor comunicación departamental.
- Aplicar técnicas de supervisión, para que los empleados realicen un trabajo de calidad.

### **Análisis de alternativas**

Aplicar pasos que generen una buena dirección en cuanto al manejo del personal, que les mantenga orientados a realizar siempre un trabajo de calidad a través de aspectos importantes como:

- Autoridad
- Motivación
- Comunicación
- Delegación
- Supervisión

#### ***3.6.1 Autoridad.***

La autoridad es la facultad innata que posee una persona a la que se le asigne empíricamente ese mando, dentro de una organización, la cual puede dar órdenes y exigir que sean cumplidas, las cuales las dicta y ordena enfocado al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. En este caso de investigación la autoridad es el gerente propietario de “Abastos mi Tío”, quien se encarga en delegar y ordenar las actividades diarias; es quien se encarga de organizar su trabajo y horarios para lograr ofrecer un buen servicio a su clientela, la cual debe de quedar satisfecha.

### 3.6.2 Motivación.

El talento humano es el factor principal dentro de una organización, por lo cual es importante su bienestar y su desarrollo personal y profesional, para ello se recomienda la realización de constante de capacitaciones en las áreas necesarias para ampliar sus conocimientos, además crear un sistema de recompensas por su buen desempeño en su puesto de trabajo, como bonificaciones, canastas, nombrar empleado del mes, etc.

Los incentivos para los empleados se recomienda realizarlos de manera semestral, en el primer semestre un bono de compras para los empleados y en el segundo semestre una canasta de productos para los empleados, con la finalidad de que se sientan motivados a realizar bien su trabajo.

- **Capacitación al talento humano**

De acuerdo con las actividades que se realizan en la empresa se debe determinar las debilidades de los empleados en su puesto de trabajo, y con ello diseñar un programa de capacitación que les permita desarrollar sus competencias.

Para iniciar la capacitación, se han determinado los siguientes temas: Atención y servicio al cliente, liderazgo y motivación y administración y contabilidad básica.

- **CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN**

ÁREA	TEMA	PERIODO	# DE HORAS
<b>Comercial</b>	Atención y servicio al cliente	Trimestral	2horas en
<b>Talento humano</b>	Liderazgo y motivación		turnos
<b>Administración</b>	Administración y contabilidad básica		rotativos

Tabla 16. Cronograma de capacitación

Elaborado por: Ivón Báez

### DESARROLLO DEL CONTENIDO

- **Objetivos**

Ampliar los conocimientos de los empleados en términos generales que les permita un mejor desempeño en su área de trabajo.

- Participantes

Está dirigido al personal de la empresa.

- Contenido
  - Conceptos básicos y aplicación en la empresa
  - Estrategias
  - Inteligencia emocional
  - Productividad, competitividad, calidez y calidad.
  - Motivación
  - Ejercicios prácticos de los temas

- Recursos didácticos

#### RECURSOS HUMANOS

- Instructor
- Gerente
- Empleados

#### RECURSOS MATERIALES

- Carpetas
- Esferos
- Material didáctico
- Carteles

#### RECURSOS TECNOLÓGICOS

- Retroproyector
- Computador
- Parlantes

### ***3.6.3 Comunicación.***

Existen diferentes niveles de comunicación, los cuales deberán ser utilizadas de manera oportuna por el directivo, según la necesidad del momento, tales como:

- Comunicación Cara a Cara
- Comunicación Grupal
- Comunicación Organizacional



- Potencia capacidades gerenciales
- Libera sobre la presión del trabajo inmediato
- Reduce costes de la empresa (ya que el directivo puede dedicarse a Otras funciones.
- Empleado: Incrementa la participación, Incrementa motivación

En nuestro estudio podemos decir que la delegación es obligación innata de la dirección, es decir del gerente propietario, quien delega puestos de trabajo así como también poder en las personas las cuales están dispuestas a obedecer, para que el servicio sea de buena calidad y proteger el prestigio de la microempresa, dando cumplimiento a la delegación hecha por el gerente propietario, quien ahorra tiempo y gestión, del mismo modo potencia las capacidades de sus trabajadores.

- Plan de responsabilidades

AREAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<b>Administración y contabilidad</b>	Analizar los balances de manera anual y proyectarlos cada determinado tiempo	Capacitación en administración y contabilidad	Gerente Capacitación
<b>Ventas</b>	Maximizar las ventas	Analizar y evaluar los cambios del mercado	Gerente
<b>Talento humano</b>	Ofrecer estabilidad y buen ambiente laboral para los empleados	Ampliación de conocimientos a través de capacitaciones	Gerente Capacitador

Tabla 17. Plan de responsabilidades

Elaborado por: Ivón Báez

### 3.6.5 Supervisión.

La supervisión como actividad de la dirección, la cual tiene una sola meta que es cumplir los objetivos de la empresa, consiste en la revisión y observación del cumplimiento de las tareas establecidas y delegadas, para su correcta ejecución.

Dentro de la empresa “Abastos mi Tío” existen problemas al momento de realizar supervisiones de las mercancías existentes, debido a que existen bastante productos, por lo que se ha tomado en consideración el implantar un sistema automatizado el cual se encarga de contabilizar las existencias de mercancías así como también la salida y productos en stock; del mismo modo se toma en cuenta la implementación de un control de personal y su cumplimiento mediante la implementación de un biométrico el cual registra la hora de entrada y salida de los trabajadores, o en su defecto un documento en donde conste la hora de ingreso y salida.

Se recomienda tomar en cuenta aspectos importantes como:

- Ubicación del empleado en su puesto de trabajo
- Planificación y distribución del trabajo
- Dirigir, revisar y evaluar el trabajo de los empleados
- Entrenamiento en temas específicos
- Ayudar a sus empleados a resolver problemas

Para poder llevar a cabo la supervisión de los empleados y su trabajo de una manera correcta, se recomienda llevar un registro en donde se detalle aspectos como:

- Ficha de cada empleado
- Tipo de contrato
- Registro de asistencias
- Permisos
- Horas extras
- Enfermedad laboral / o discapacidad (% de discapacidad)
- Registro de sesiones de grupos
- Actas de reuniones de trabajo
- Registro de capacitaciones
- Nómina del personal capacitado

**Nómina de empleados de la empresa “Abastos Mi Tío”**



**REGISTRO DE EMPLEADOS DE LA EMPRESA  
COMERCIAL “ABASTOS MI TÍO”**

<b>N°</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CÉDULA</b>	<b>RELACIÓN DE TRABAJO</b>	<b>FALTAS O ATRASOS</b>	<b>AUSENTISMOS</b>	<b>PERMIOSOS</b>	<b>HORAS EXTRAS</b>
1	Bolaños Palma Sara Amada	1002542775	Código del trabajo				
2	Carvajal Pepinos Oscar Octavio	1002537288	Código del trabajo				
3	Cañamar Tito Bryan Stefan	1726230178	Código del trabajo				
4	Cañamar Tito Karina Isolina	1003844865	Código del trabajo				
5	Guamán Gutiérrez Narcisca Miriam	1001843562	Código del trabajo				
6	Gutiérrez Bolaños Amanda Vanessa	1003615646	Código del trabajo				
7	Malte Ortega Cinthia Carolina	1003141957	Código del trabajo				
8	Porras Ascencio Anyi Paola	1756899124	Código del trabajo				
9	Pozo Chicas Johan Ricardo	1004437750	Código del trabajo				
10	Rodríguez Moreano Jessica	1003154455	Trabajador tiempo				

	Rosa		parcial				
<b>11</b>	Valencia Panata Cristian Jefferson	1003857628	Código del trabajo				
<b>12</b>	Valencia Panata Freddy Vinicio	1003833454	Código del trabajo				
<b>13</b>	Yáñez Bolaños Fernando Antonio	1003434535	Código del trabajo				
<b>14</b>	Yépez Tipantuña Sonia Verónica	1002437034	Código del trabajo				

*Tabla 18. Nómina de empleados*

*Elaborado por: Ivón Báez*

### 3.7 Descripción del Control.

El control dentro de la organización tiene la función de supervisar, comparar y analizar los eventos planificados, llevando el seguimiento de cada uno, con el fin de que se cumplan de manera responsable.

- Mapa de proceso de control

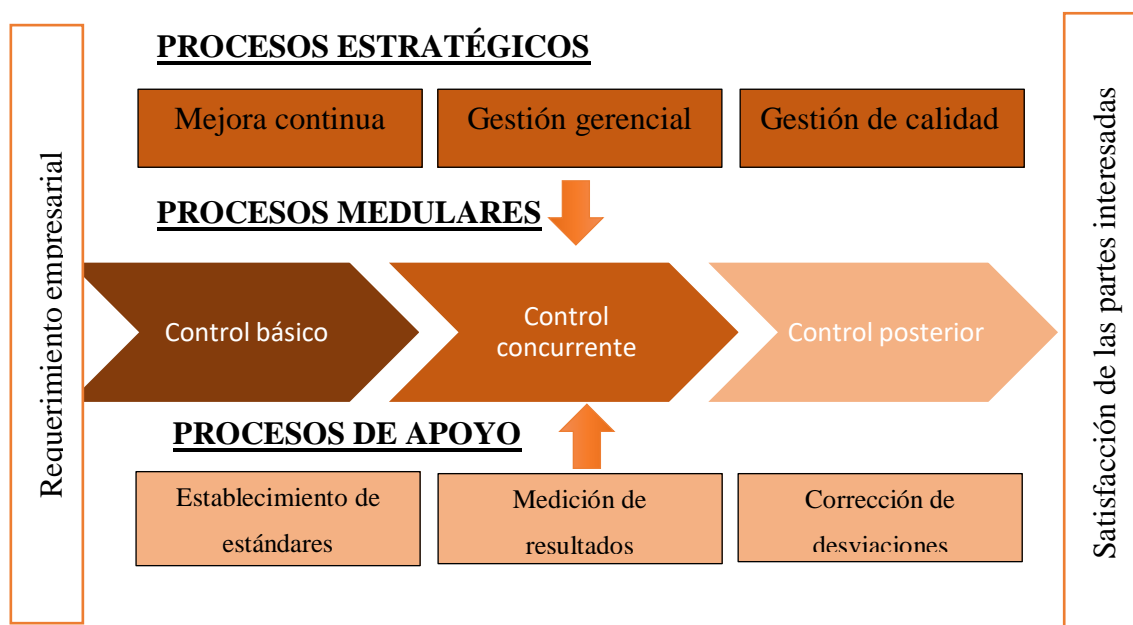


Figura 40. Mapa de procesos de control

Elaborado por: Ivón Báez

Existen varios procesos de control dentro de una empresa, a continuación, se da a conocer un posible proceso que se puede llevar a cabo dependiendo de la organización de la empresa:

Control básico o control preliminar

- Establecimiento de estándares de actuación

Control concurrente; durante la ejecución de actividades

- Medición de resultados

Control de retroalimentación, después de la ejecución de actividades

- Corrección de desviaciones

### **3.7.1 Control preliminar**

#### *3.7.1.1 Establecimiento de estándares.*

Los estándares son el parámetro sobre el que fijamos los objetivos de la empresa. Los estándares no deben limitarse a establecer niveles operativos de los trabajadores, sino que, además, deben abarcar las funciones básicas y áreas clave de resultados.

### **CONTROL ESTRATEGICO**

Manera de evaluar ciertos puntos indispensables para mejorar los procesos de la empresa.

- Operación

Se propone llevar a cabo un control estratégico, el cual estará a cargo de la gerente de la empresa, y será importante empezar conociendo que tan satisfechos se encuentran los clientes, o conociendo sus molestias o gustos a través de un buzón de sugerencias, en donde podrán transmitir sus opiniones, las cuales servirán para modificar o mejorar procedimientos o aspectos tomados en cuenta por los clientes.



### **CONTROL FINANCIERO**

Permitirá conocer la situación financiera de la empresa, a través de estándares, tomando en cuenta razones financieras.

Razones: representa número de veces

CORRIENTE= activo corriente / pasivo corriente

CAPITAL NETO= activo corriente – pasivo corriente

SOLIDEZ= activo total/ pasivo total

ESTABILIDAD= activo fijo / activo largo plazo

Índices: porcentaje

CRECIMIENTO EN VENTAS = (ventas año actual / ventas años anterior) \* 100

DESERCIÓN DE CLIENTES = (clientes año actual / clientes año anterior) -1

RENTABILIDAD SOBRE VENTAS = (utilidad neta / ventas netas) \* 100

RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS= (utilidad neta / activo total) \* 100

- Operación

La auxiliar de contabilidad deberá encargarse de realizar los estados financieros anuales, con la revisión y aprobación de la gerente general. Una vez revisado los resultados se podrá tomar en consideración cualquier acción a corregir o a seguir.

Es necesario tomar en cuenta el balance general de la empresa para saber su estado financiero actual a través de sus datos históricos y que permitan tener una proyección deseada en base al volumen de ingresos y egresos.

De acuerdo con la información de la propietaria, durante el año 2016 se facturó \$ 240.000 mensual, con un total de \$ 2.880. 000 anual en ventas gravadas tarifa 0% y un margen de utilidad promedio del 4%, las ventas mensuales generaron un valor positivo sin afectación de ningún tipo.

Los gastos mensuales en los servicios básicos \$50 mensuales, \$600 anual; suministros de oficina fueron \$5 mensuales, \$60 anuales; sueldos y salarios \$ 3.600 mensuales, \$ 43.200 anuales.

El término de resultados esto se puede presentar como:

<b>Ventas (año 2016)</b>	<b>2'880.000</b>
<b>-Costo por venta</b>	<b>2'764.800</b>
<b>=Margen de utilidad</b>	<b>115.200</b>

(4% de la venta total)

<b>Gastos</b>	
<b>Gastos servicios Básicos</b>	600
<b>+Sueldos y salarios</b>	43.200
<b>=Total Gastos</b>	<b>43.800</b>

=Utilidad del ejercicio \$ 71.400 (2,44% sobre las ventas totales)

*Fuente registros contables de la empresa Abastos Mi Tío”.*

Es por ello que un plan administrativo puede mejorar los procesos de la empresa y por ende aumentar los beneficios en términos porcentuales, ya que el sistema administrativo implicará un poco en gastos mas no se verá afectado en el ámbito de ventas.

La implementación de mejoras y sistemas de recompensa, manuales y capacitación de manera anual, tiene un costo de 1.388.00 USD, que sería considerado como inversión ya que es un sistema de mejora para los empleados.

#### **Flujo de caja proyectado a cinco años**

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Ventas</b>	2.880.000	3.168.000	3.484.800	3.833.280	4.216.608
<b>Costo de Ventas</b>	2.764.800	3.041.280	3.345.408	3.679.949	4.047.944
<b>Margen operativo</b>	<b>115.200</b>	<b>126.720</b>	<b>139.392</b>	<b>153.331</b>	<b>168.664</b>
<b>Gastos</b>					
<b>Servicios Básicos</b>	600	660	726	799	878
<b>Sueldos y Salarios</b>	43.200	47.520	52.272	57.499	63.249
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>43.800</b>	<b>48.180</b>	<b>52.998</b>	<b>58.298</b>	<b>64.127</b>
<b>UTILIDAD (Flujo neto)</b>	71.400	78.540	86.394	95.033	104.537
<b>PAGO 25% Imp. Renta</b>	17.850	19.635	21.599	23.758	26.134
<b>Participación Trab. 15%</b>	10.710	11.781	12.959	14.255	15.681
<b>UTILIDAD</b>	<b>42.840</b>	<b>47.124</b>	<b>51.836</b>	<b>57.020</b>	<b>62.722</b>

*Tabla 19. Flujo de caja*

*Elaborado por: Ivón Báez*

*Fuente de Información: Sara Bolaños, Propietaria de Abastos “Mi Tío”*

El año 0 representa la situación actual de la empresa, según balance a diciembre del 2016, se ha podido evidenciar un incremento de un 10% en ventas, de lo cual 5% equivale al crecimiento de clientes y el otro 5% porque se ha llevado un mejor proceso y desarrollo organizacional, la empresa no se ha visto afectada en su utilidad a pesar de que se ha incurrido en gastos de mejoras, a partir del año 1 al 5 se notará el incremento de utilidad, siendo cada año mejor que el anterior en cuanto a su rentabilidad.

## **CONTROL DE PERSONAL**

Sabiendo que el talento humano es parte fundamental de la empresa, es importante poner mayor énfasis, como se lo ha venido describiendo anteriormente y con varias actividades que se enfocan en su crecimiento personal, control y supervisión.

- Estrategias
  - Identificar las debilidades del personal, para trabajar en esas falencias y convertirlo en algo positivo y que los ayude a crecer.
  - Motivar al personal para que ofrezca una excelente atención al cliente y además se sienta a gusto en su lugar de trabajo.
  - Llevar una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo, jefe – empleados y viceversa.

### **Control de seguridad del personal**

Dependiendo del área en la que vayamos a laborar debemos tener en cuenta que nos puede hacer daño, ya sea en procesos, herramientas y materiales, este término se lo conoce como “peligro” en donde se deben hacer las preguntas ¿Qué es lo que puede hacernos daño en mi ambiente de trabajo? Por otro lado, la probabilidad de ocurrencia de un siniestro durante la jornada de trabajo se lo denomina como “riesgo”, al cual está sometido un trabajador al realizar su actividad independientemente el área de trabajo la cual está ejecutando.

Entonces es necesario hacer una evaluación y análisis de los posibles peligros y riesgos a los cuales están sometidos los trabajadores en la empresa para poder tomar acciones preventivas y correctivas erradicando todo posible accidente y siniestros que pudieran

sucedir durante la ejecución de su trabajo, es por eso que la empresa debe brindar la seguridad necesaria dependiendo del área de trabajo como, ropa adecuada y accesorios de seguridad, estableciendo medidas de control. Para lograr mitigar los riesgos y reducir los peligros se puede seguir los siguientes pasos o recomendaciones los cuales ayudan a brindar una mejor seguridad a los trabajadores de la empresa entre ellos tenemos:

- Eliminar el peligro o riesgo.
  - Tener la mercadería pesada en lugares alcanzables, que sean de fácil acceso y con la ayuda de una maquina o un coche para trasportarla.
  - Asegurar las perchas en donde se encuentran los productos en exhibición.
- Rediseñar el equipamiento o proceso de trabajo, en caso de ser necesario.
- Separar el peligro a través de resguardos o barreras.
- Introducir controles administrativos.
  - Vigilar de manera permanente al personal que realiza trabajo de mayor peligro, como en bodega o entrega de mercadería.
- Proveer equipos de protección personal.
  - Zapatos adecuados.
  - Fajas o protección de columna.
  - Cascos (de ser necesario).

### ***3.7.2 Control concurrente***

#### *3.7.2.1 Medición de resultados.*

Las técnicas de control sirven como recurso para llevar a cabo un correcto proceso en la administración de recursos, con el fin de asegurar que los resultados de lo que se planeó, organizaron, y dirigió se acerquen tanto como sea posible a los objetivos fijados.



**ABASTOS “MI TÍO”**  
**HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DE CONTROL**

Nº	Herramienta	Actividades	Preventivo (P) Correctivo (C)	Frecuencia	Encargado
1	Contabilidad	Elaboración y presentación de estados financieros	P/C	Anual	Contador
2	Auditoria	Seguimiento administrativo y financiero	P/C	Semestral y Anual	Auditor y Contador
3	Presupuestos	Proyectar el monto a invertir en ciertas actividades	P	Anual	Contador
4	Datos históricos	Cotejar datos de años pasados para ver si se han cumplido los objetivos	C	Anual	Contador
5	Informes	Tener cronológicamente archivada la documentación, en cuanto a trabajadores, capacitación, reuniones, etc.	P	Diario	Gerente
6	Control interno, programas	Controlar la asistencia o ausentismos de los empleados a través de reloj biométrico.  Registro de inventario a través del software contable.	P/C	Diario	Gerente


Tabla 20. Herramienta de medición de control

Elaborado por: Ivón Báez

### 3.7.3 Control de retroalimentación

#### 3.7.3.1 Corrección de desviaciones.

Cuando se descubren variaciones de importancia, es importante una acción correctiva inmediata, para alcanzar los resultados inicialmente planeados.


 <b>ABASTOS “MI TÍO”</b> <b>ACCIONES CORRECTIVAS DE HERRAMIENTAS DE CONTROL</b>			
Herramienta	Actividades	Preventivo (P) Correctivo (C)	Corrección
<b>Contabilidad</b>	Elaboración y presentación de estados financieros	P/C	Se debe revisar los estados financieros las veces que sean necesarias, en caso de error, corregir hasta que cuadren los estados.
<b>Auditoria</b>	Seguimiento administrativo y financiero	P/C	A través del seguimiento de estos aspectos se pueden verificar las falencias en el desarrollo de temas administrativos y financieros, tomarlos en cuenta para aplicar una acción de mejoramiento o cambio en caso de ser necesario.

<b>Datos históricos</b>	Cotejar datos de años pasados para ver si se han cumplido los objetivos	C	Tomando en cuenta valores de años pasados se puede hacer énfasis en que aspectos se han generado pérdidas o ganancias, y con ello realizar un plan de ventas y costos que no permita generar más pérdidas.
<b>Control interno, programas</b>	*Controlar la asistencia o ausentismos de los empleados a través de reloj biométrico. *Registro de inventario a través del software contable.	P/C	*En caso de encontrar faltas o retrasos sin justificación después de verificar la asistencia, de los empleados aplicar algún tipo de sanción, que permita que no se repita. *Después de revisar el inventario y en caso de encontrar faltantes o alguna falencia, realizar una retroalimentación que permita encontrar el problema para verificarlo con facturas y otro tipo de documentación de respaldo.

*Tabla 21. Acciones correctivas elaboradas por:*

*Ivón Báez*

Como parte fundamental del control, y para llevar un adecuado procedimiento en lo que es inventario, compra y venta de productos de primera necesidad como lo realiza la empresa comercial “Abastos Mi Tío”, es importante destacar las actividades que se realizan a través de un manual de procedimientos.

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		PAGINA N°	<b>1</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>				
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Jefe de ventas	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de pedido.</li> <li>• Revisión de existencia.</li> <li>• Si no existe</li> <li>• Archiva</li> <li>• Si existe</li> <li>• Cotiza</li> <li>• Aceptación de precio.</li> <li>• Orden de compra.</li> <li>• Facturación.</li> <li>• Cobro</li> <li>• Forma de pago.</li> <li>• Si es contado</li> <li>• Despacho de mercadería 1.14</li> <li>Si es crédito.</li> <li>• Ingreso forma de pago</li> <li>• Revisión en el buró de crédito.</li> <li>• Confirmación de datos.</li> <li>• Despacho de mercadería.</li> </ul>		



**PROCEDIMIENTO DE VENTAS**

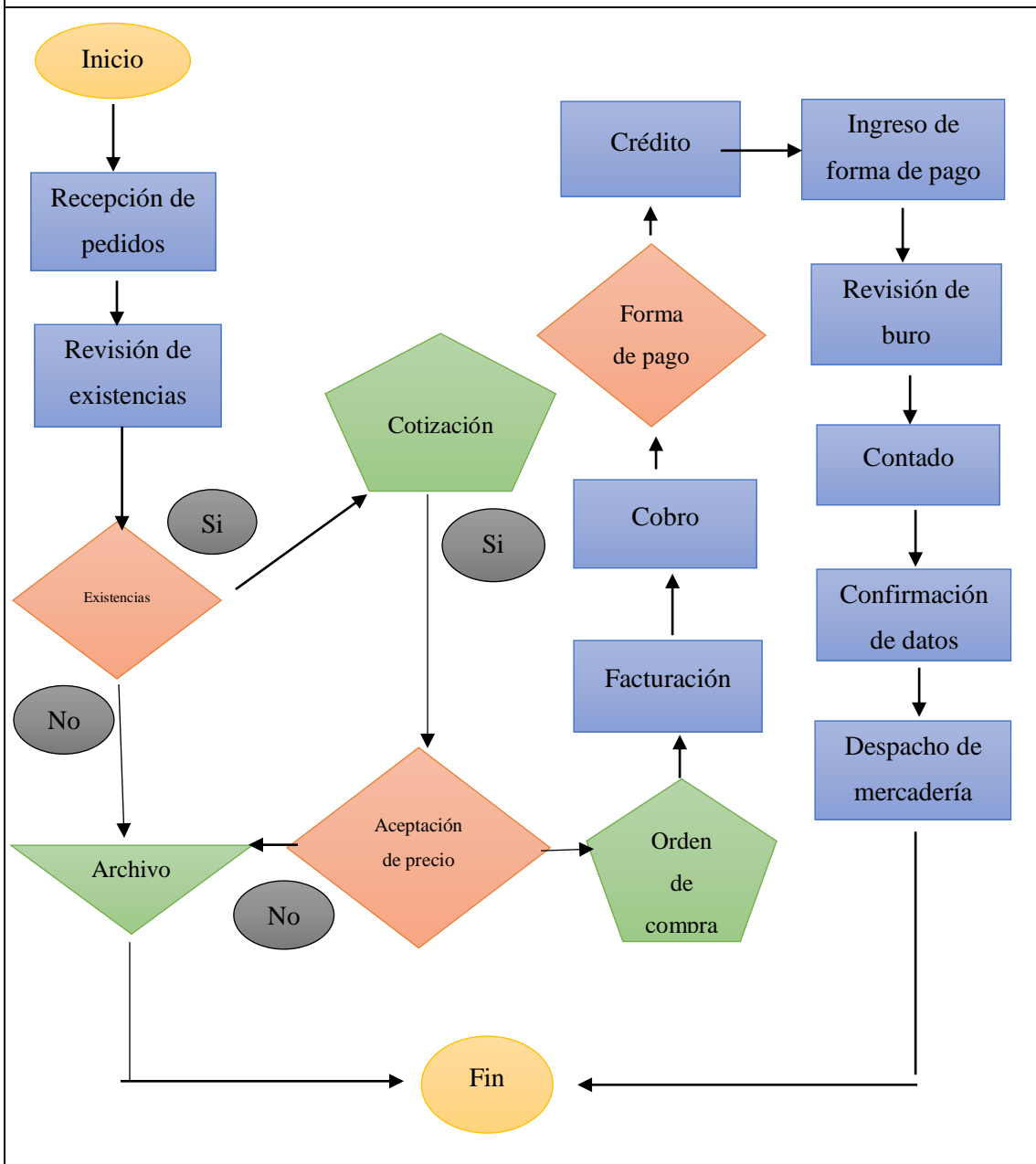



Tabla 22. Manual de procedimientos de venta

Elaborado por: Ivón Báez

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		PAGINA N°	<b>3</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRA</b>				
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Encargado de ventas	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de mercadería en sistema de inventario</li> <li>• Realiza orden de compra de productos faltantes.</li> <li>• Revisa lista de proveedores, precios, descuentos, y forma de pago.</li> <li>• Envía documentos a la gerencia para su aprobación.</li> </ul>		
Gerente	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe documentos, revisa, aprueba y afirma.</li> <li>• Entrega documentos para realizar pedido al proveedor</li> </ul>		
Proveedor	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe orden de compra.</li> <li>• Envío de mercadería, factura y guía.</li> </ul>		
Contabilidad	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de factura y guía.</li> <li>• Revisión e ingreso en el sistema para el futuro pago.</li> </ul>		



**PROCEDIMIENTO DE COMPRA**

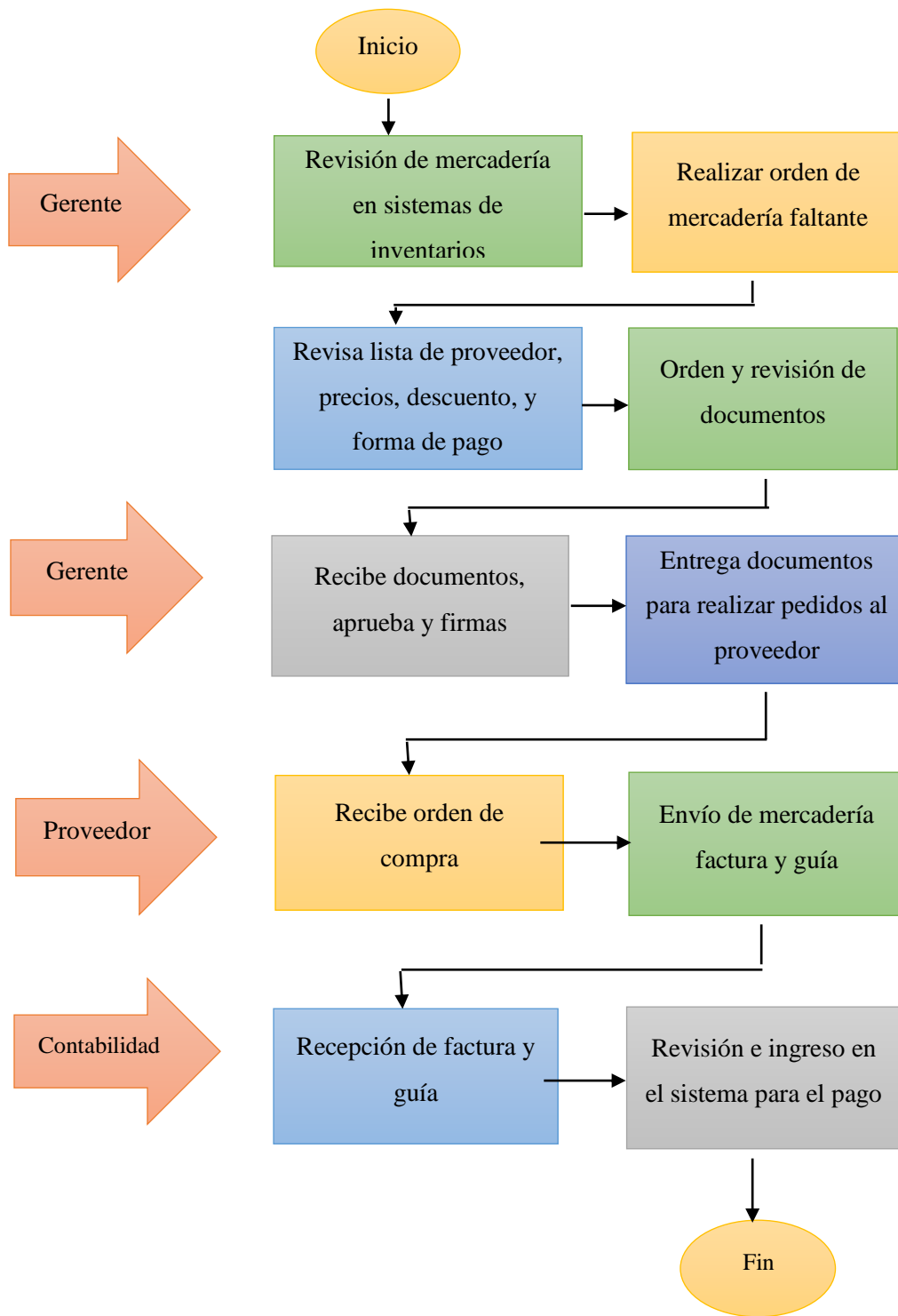


Tabla 23. Manual de procedimientos de compra

Elaborado por: Ivón Báez

	<b>ABASTOS “MI TÍO”</b>		FECHA: 2018	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		PAGINA N°	<b>5</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIO</b>				
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
Encargado de bodega	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de mercadería.</li> <li>• Verificación de mercadería, con orden de pedido y facturas.</li> </ul>		
Gerente	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa que el pedido coincida con documentos, aprueba y afirma.</li> </ul>		
Auxiliar contable	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa nuevos productos al sistema</li> <li>• Revisión general de documentos y productos.</li> </ul>		
Encargado de bodega	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la mercadería.</li> <li>• Ordena la mercadería recibida.</li> </ul>		
Perchador	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe los productos a exhibir.</li> <li>• Coloca los productos en percha.</li> </ul>		

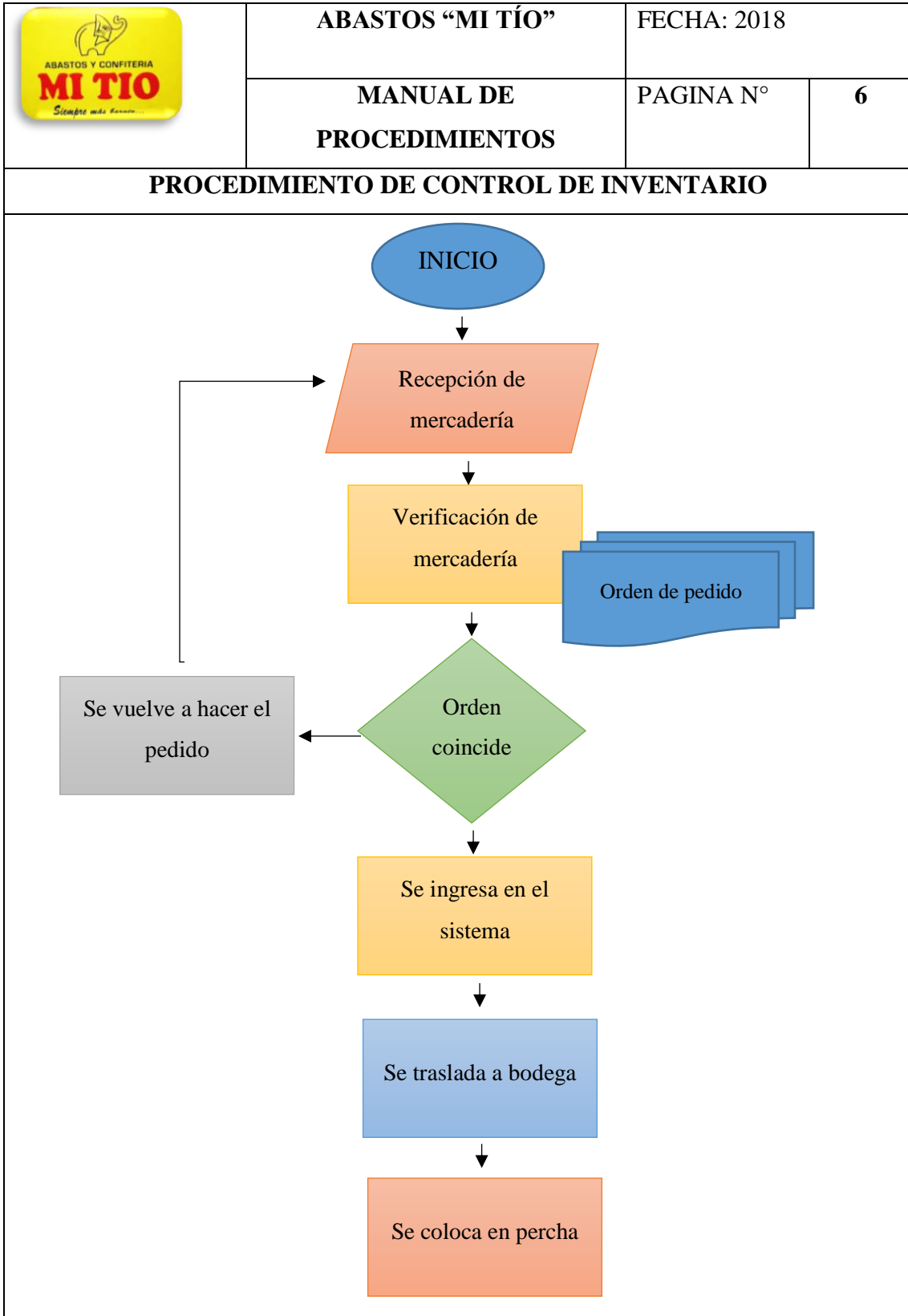


Tabla 24. Manual de procedimientos de inventario

Elaborado por: Ivón Báez

### **3.8 Evaluación de Resultados.**

La evaluación de los resultados, se refiere a la fase en donde la dirección y el responsable de la misma mide el desempeño de producción de un trabajador y su influencia en las ventas en el caso de ser una empresa de servicios, es decir mide la totalidad de la producción contra lo estipulado o lo delegado al momento de la realización del producto o servicio. Para llevar a cabo la medición de los resultados se tiene que apoyar en los sistemas de información de la empresa, en donde ya se tiene la planificación a ejecutarse a terminar el ciclo de producción y la estimación de ganancias que se espera, lo cual se debe comparar lo planificado con lo ejecutado y determinar los estándares de producción, desperdicios y tiempo.

La aplicación de un sistema administrativo genera varios impactos en el aspecto empresarial, social y económico para lo cual es importante identificar cuáles son los impactos y asignarles un valor, con el fin de maximizar los beneficios y disminuir las posibles falencias, logrando así obtener los resultados esperados.

Para conocer los resultados deseados será importante asignar una calificación en medida del nivel de importancia que se le da al resultado deseado sea positivo o negativo.

Para lo cual se ha detallado de la siguiente manera en una escala de-3 a 3.

- -3 muy negativo
- -2 medio negativo
- -1 negativo
- 0 neutro
- 1 positivo
- 2 medio positivo
- 3 muy positivo

### 3.8.1 Cuadro de matriz de impactos.

Indicador	Resultados deseados	-3	-2	-1	0	1	2	3
<b>Impacto empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional definida</li> <li>• Correcta administración del talento humano</li> <li>• Aplicación de políticas</li> <li>• Manejo óptimo de recursos</li> <li>• Mayor conocimiento empresarial a través de manuales, de inducción, de procesos y de funciones.</li> <li>• Crecimiento de ventas</li> <li>• Mayor volumen de comercialización</li> </ul>						X X X X	X X
<b>Impacto social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación de los precios de los productos</li> <li>• Buena percepción del cliente sobre la atención y comunicación del empleado</li> <li>• Fidelización de más clientes</li> <li>• Conocimiento de necesidades y gustos de los clientes</li> </ul>						X X X	X
<b>Impacto económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el control de compras y ventas</li> <li>• Llevar de mejor manera el control de existencias</li> <li>• Establecer procedimientos de presupuestos</li> <li>• Llevar un registro contable adecuado</li> <li>• Disponer de un adecuado procedimiento de proyección de ventas</li> </ul>						X	X X X X
<b>TOTAL</b>							14	27

Tabla 25. Matriz de impactos

Elaborado por: Ivón Báez

De manera general el impacto empresarial, social y económico se encuentran en un rango positivo, ya que con la aplicación del sistema administrativo en donde entran todos estos aspectos importantes se pretende alcanzar los resultados deseados, y que con ello la empresa crezca, desarrollando de mejor manera su dirección, ofreciendo siempre una mejor atención al cliente, productos variados, y una estabilidad laboral para sus empleados.

Con el sistema administrativo se pretende crear una cultura de control en los aspectos que generaban falencias dentro de la empresa, con el fin de manejar mejor las actividades que se desarrollan a diario, como la comercialización de los productos, compras y ventas y sobre todo un enfoque especial en talento humano quienes son el motor principal para que la empresa surja día a día y puedan brindar un mejor servicio, además que la empresa se encuentre estructurada de manera correcta con documentos de respaldo y guía, tanto para su propietaria como para sus empleados, logrando un mejor desarrollo en las funciones de cada una de las personas que forman parte de “Abastos Mi Tío”



## **CONCLUSIONES**

Realizado el trabajo de visita, observación y análisis de la empresa “Abastos mi Tío” se determinaron las siguientes conclusiones:

- La empresa no tiene definida una correcta planificación con procesos administrativos, como visión, misión, políticas, estrategias, etc. Y en el presente proyecto se logró elaborar los mismo, en coordinación con gerencia.
- La empresa no cuenta con una estructura organizacional definida, ni con procesos de selección de personal o actividades encaminadas a su crecimiento profesional, y gracias a la elaboración de manuales de inducción, funciones y selección de personal, los colaboradores conocerán más sobre la empresa y sus procedimientos, con el fin de evitar errores en el trabajo.
- “Abastos mi Tío” no poseen un procedimiento adecuado en el manejo de prevención de riesgos, entre otros aspectos como el enfoque en la supervisión de sus empleados, en este proyecto se plantea una correcta dirección, encaminada a la correcta toma de decisiones que permita el bienestar y crecimiento de sus empleados.
- Un adecuado control con la mercadería, y con el trabajo de los empleados es de gran importancia ya que ayudará a llevar un trabajo organizado con procesos convenientes a la actividad económica que realiza la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Después de haber efectuado el estudio y análisis de la gestión administrativa de “Abastos m Tío” se recomienda lo siguiente:

- Sería un gran aporte para “Abastos mi Tío” la implementación del sistema administrativo propuesto, ya que se describen procesos que ayudarían a la empresa a mejorar sus procesos administrativos.
- Imprimir y publicar en lugares visibles la Visión y Misión de “Abastos mi Tío”, para que sus colaboradores, proveedores y clientes conozcan sus contenidos.
- Realizar capacitaciones regulares a sus colaboradores, con lo que se conseguirá un personal actualizado y eficiente en el desempeño de sus tareas y funciones.
- Imprimir y entregar a los empleados 1 copia de cada manual, para que socialicen con la información de la empresa

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, S. (2014). *La economía en las empresas*. Caracas: Economic.
- Casillas, L., & Javier, F. (2013). *Planeación estratégica*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*. Editora McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del Talento Humano*. Editora McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Planeación Estratégica*. MC Gran Hill.
- Crosby, P. (2011). *La calidad no cuesta*. Virginia.
- Dale, E. (2016). *Empresas Grandes y chicas*. Buenos Aires.
- Deming, G. (2014). *Administración en la nueva era*. Prestice Hall.
- Fayol, H. (2012). *Principios de la Administración Científica*. Caracas: Bolivariana.
- Fernández, J. A. (2011). *Planificación Estratégica*.
- García, J. (2015). *Prácticas de Gestión Empresarial*. Brasilia: Fondo Editorial Nueva Empresa.
- George, T. (2012). *Principios de Administración*. Anaya.
- Griffin, R. (2015). *El proceso Administrativo*.
- Guerra Quiroga, R. (2011). *La planeación Sistémica*. Quito: Universitaria.
- Hernz, H., & Cannice, M. (n.d.). *El proceso Administrativo*.
- Hurtado, H. (2014). *Los procesos de administración*.
- Juran, E. (2016). *Calidad Administración*. Prestice.
- Klotter, P., & Gary, A. (2014). *Fundamentos del Marketing*. International Thomson Editores.
- Koontz, H., & O' Donnell, H. (2012). *Administración*.
- Martínez, P. (2014). *La productividad en las empresas*.
- Miner, G. (2011). *La administración*.
- Núñez, E. (2012). *Productividad para avanzar*.
- Registro Mercantil. (2017, 04 20). <http://registromercantil.gob.ec/quito/30-registros-mercantiles/guayaquil/servicios-guayaquil/148-constitucion-companias-anonimas-limitadas-comandita-acciones-economia-mixta.html>. Retrieved from <http://registromercantil.gob.ec/quito/30-registros-mercantiles/guayaquil/servicios-guayaquil/148-constitucion-companias-anonimas-limitadas-comandita-acciones-economia-mixta.html>: [130](http://registromercantil.gob.ec/quito/30-registros-</a></p></div><div data-bbox=)

mercantiles/guayaquil/servicios-guayaquil/148-constitucion-companias-anonimas-limitadas-comandita-acciones-economia-mixta.html

Reyes Ponce, A. (2012). *La administración estratégica de marcas*.

Reyes, A. (2014). *Planeación empresarial*.

Ribeiro, L. (2014). *Generar Beneficios*. Ediciones Urano S.A.

Robbins, C. (2016). *Fundamentos de la administración*.

Romero, R. (2013). *Marketing Empresarial*. Santiago de Chile: Universitaria.

Serna Gómez, H. (2012). *El cliente y su valor*.

Stanton, W. (2013). *Fundamentos del Marketing*.

Steiner, G. (2010). *La planeación estratégica*. Anaya.

Stoner, J. (2014). *Administración*. Pearson.

Terry, G. (2016). *Proceso Administrativo*.

Urwick, L. (2015). *Managent Pioner*.

ANEXOS

ANEXOS

## **Anexo 1. Entrevista a la propietaria de “Abastos mi Tío”**

Con el fin de conocer los procesos administrativos y gerenciales que se llevan a cabo en la empresa se realiza la siguiente entrevista a la Sra. Sara Bolaños propietaria de la empresa “Abastos Mi Tío”.

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE IBARRA**



### **ENTREVISTA A PROPIETARIA DE ABASTOS MI TÍO**

**OBJETIVO:** conocer datos importantes en cuanto a los procesos administrativos y gerenciales que se llevan a cabo en la empresa “Abastos Mi Tío”.

1. ¿Cuenta la empresa con algún plan de mejora en donde consten procesos administrativos, políticas, estrategias, entre otros aspectos?

*“no contamos con un plan de mejora que este plasmado en un documento, se lo lleva a cabo de manera verbal”*

2. ¿De qué manera se lleva a cabo la administración de la empresa para controlar los procesos de recursos humanos y tecnológicos?

*“La administración se lleva a cabo de manera empírica, en la cual se evalúa cada día, pero sin un registro de desempeño de los empleados”*

3. ¿Realiza capacitaciones periódicas a sus empleados?

*“Si se realiza capacitaciones en temas de servicio al cliente, seguridad industrial y temas de desastres naturales, prevención de incendios y charlas relacionadas a ser un mejor ser humano”*

4. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones?

*“Las capacitaciones las realizamos esporádicamente, alrededor de 5 reuniones al año”*

5. ¿Cree que el precio de los productos y la atención al cliente son un fuerte potencial para atraer clientes?

*“Una de nuestras estrategias es mantener precios bajos y ofrecer una buena atención al cliente, creo que son aspectos fundamentales para llegar a un potencial de atracción a nuestros clientes”*

6. ¿Actualmente que mejoras busca para la empresa comercial “Abastos Mi Tío?”

*“debido a la demanda se busca ampliar el local, para surtir más productos y crear más espacio y complacer las necesidades y gustos del cliente”.*

7. ¿Qué fortalezas cree que posee la empresa comercial “Abastos Mi Tío?”

*“pienso que una de las fortalezas es la variedad de productos y que los precios son accesibles ante la demanda del mercado”.*

8. ¿Cree que la empresa tiene debilidades en ciertos procedimientos administrativos?

*“En general se lleva una buena administración, la falencia podría ser que no se posee ciertas normativas por escrito, como por ejemplo políticas o reglamentación, visión, misión, estructura organizacional o descripción de cargos, etc.”*

9. ¿Cuenta la empresa con sistemas administrativos y contables, que ayuden registrar las transacciones de compra y venta?

*“Si, contamos con un sistema contable que ayuda a manejar stocks de mercadería, de acuerdo a la compra y venta de los productos, es decir se registra los productos vendidos y la adquisición a proveedores”.*

10. ¿Realiza actualizaciones tecnológicas, en cuanto a equipos, sistemas de seguridad, etc.?

*“Si se realizan mejoras tecnológicas como alarmas, cámaras de vigilancia, sistema operativo o software, impresoras y computadores, actualmente se está gestionando el cambio de equipos, además contamos con generador de luz”*

11. ¿Cree usted que el lugar en donde está ubicada la empresa es un sitio estratégico para atraer mayor cantidad de clientes?

*“Pienso que sí es un punto estratégico debido a la zona, ya que es diagonal al terminal terrestre y existen 2 mercados a su alrededor, por lo tanto existe tránsito de personas y vehículos por la zona”*

12. ¿Cree que competidores que se dedican a la misma actividad comercial pueden afectar directamente a su negocio?

*“Si existe un poco de riesgo con la competencia, y de cierta manera nos afecta, ya que todos queremos atraer de alguna forma clientes, pero buscamos la manera de que nuestros clientes se fidelicen con nosotros”*

13. ¿A qué público objetivo están dirigidos sus productos?

*“La oferta de mis productos son al por mayor y menor por lo tanto están dirigidos a toda la población de Imbabura, enfocados a microempresas y familias con poder adquisitivo de clase media y baja.*

14. ¿Considera que los productos que adquiere a sus proveedores son de calidad en relación al precio?

*“los productos que nos ofrecen nuestros proveedores están enfocados en nuestro mercado objetivo, rotación, y poder adquisitivo de los mismos, teniendo así una relación de precio-calidad que satisface las necesidades de nuestros clientes.*

15. ¿Ha afectado directamente a su negocio cambios políticos o económicos, en cuanto a precios o disposiciones legales?

*“Si tiene incidencia en el costo del producto entonces de algún modo si afecta en la adquisición de algunos productos, pero como empresa tratamos de no variar mucho el precio y así evitar afectar la economía de nuestros clientes”*

16. ¿Piensa usted que su empresa “Abastos Mi Tío” tiene buena aceptación en el mercado?

*“Si, tiene gran acogida ya que tenemos fidelización de clientes hace varios años, y además ha aumentado la demanda de clientes”.*

17. ¿Qué promedio de clientes mensuales tiene la empresa?

*“La empresa tiene alrededor de 6000 clientes mensuales”*

18. ¿Considera necesario la aplicación de un sistema administrativo que ayude a mejorar los procesos y estrategias de su empresa?

*“Es indispensable un sistema administrativo aún más en estos últimos años, en que los clientes son más exigentes, y esperan siempre algo diferente, además de que ayudaría a mejorar de manera general la administración de la empresa”*

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 2. Encuesta a empleados de “Abastos mi Tío”

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE IBARRA**



### ENCUESTA A EMPLEADOS DE ABASTOS MI TÍO

**OBJETIVO:** conocer datos importantes en cuanto a los procesos administrativos y el bienestar de los empleados que se lleva a cabo en la empresa “Abastos Mi Tío”.

GENERO: M ( ) F ( )

PUESTO:

1. ¿Hace cuánto tiempo trabaja para la empresa comercial “Abastos Mi Tío”?

.....

Marque con una X según convenga su respuesta

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en la empresa?
- Muy satisfecho.....
  - Satisfecho.....
  - Neutro.....
  - Insatisfecho.....
  - Muy insatisfecho.....
3. ¿Cómo es la relación y comunicación con su jefe?
- Muy buena.....
  - Buena.....
  - Regular.....
  - Mala.....
  - Muy mala.....
4. ¿Su jefe está pendiente de sus actividades, y le brinda ayuda en caso de ser necesario?
- Si.....
  - No.....
5. ¿Su jefe evalúa de forma justa su trabajo?
- Totalmente de acuerdo.....
  - De acuerdo.....
  - Medianamente de acuerdo.....

- En desacuerdo.....
  - Totalmente en desacuerdo.....
6. ¿La empresa demuestra tener interés en su desarrollo personal y profesional?
    - Si.....
    - No.....
  7. ¿La empresa realiza cursos de capacitaciones?
    - Si.....
    - No.....
  8. ¿Considera que las capacitaciones le ayudarían a desarrollar de mejor manera su trabajo?
    - Totalmente de acuerdo.....
    - De acuerdo.....
    - Medianamente de acuerdo.....
    - En desacuerdo.....
    - Totalmente en desacuerdo.....
  9. ¿Cuenta con la información necesaria sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a su departamento?
    - Si.....
    - No.....
  10. ¿Tiene buena relación y comunicación con sus compañeros de trabajo?
    - Si.....
    - No.....
  11. ¿se siente satisfecho en formar parte de la empresa comercial “Abastos Mi Tío”
    - Muy satisfecho.....
    - Satisfecho.....
    - Neutro.....
    - Insatisfecho.....
    - Muy insatisfecho.....
  12. ¿Posee un buen ambiente de trabajo?
    - Si.....
    - No.....
  13. ¿Recibe incentivos por realizar su trabajo?
    - Si.....
    - No.....

### Anexo 3. Encuesta a cliente de “Abastos mi Tío”

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE IBARRA**



### **ENCUESTA A CLIENTES DE ABASTOS MI TÍO**

**OBJETIVO:** conocer la percepción que tienen los clientes hacia la empresa “Abastos Mi Tío”.

Marque con una X según convenga su respuesta

1. ¿Con que frecuencia compra en “Abastos Mi Tío”?
  - Casi siempre.....
  - Frecuentemente.....
  - A veces.....
  - Rara vez.....
  - Casi nunca.....
2. ¿Cómo considera los productos que se ofertan en esta empresa?
  - Muy buenos.....
  - Buenos.....
  - Regular.....
  - Malos.....
  - Muy malos.....
3. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a comprar en “Abastos Mi Tío”?
  - Muy probable.....
  - Probable.....
  - Algo probable.....
  - Poco probable.....
  - Nada probable.....
4. ¿Cree que el precio de los productos de “Abastos Mi Tío” es?
  - Muy alto.....
  - Alto.....
  - Regular.....
  - Bajo.....
  - Muy bajo.....
5. ¿Cómo calificaría la atención al cliente?
  - Muy buena.....
  - Buena.....

- Regula.....
  - Mala.....
  - Muy mala.....
6. ¿Recomendaría a más personas que adquieran los productos y servicios de “Abastos Mi Tío”?
- Si.....
  - No.....
7. ¿En comparación con otras empresas que se dedican a la misma actividad comercial, “Abastos Mi Tío” es?
- Mucho mejor.....
  - Mejor.....
  - Regular.....
  - Peor.....
  - Mucho peor.....
8. ¿En general La empresa “Abastos Mi Tío” cumple con sus necesidades y sus expectativas?
- Siempre.....
  - Frecuentemente.....
  - A veces.....
  - Rara vez.....
  - Casi nunca.....
9. ¿Hace cuánto tiempo aproximadamente es cliente de la empresa “Abastos Mi Tío”?
- 6 a 10 años.....
  - 4 a 5 años.....
  - 1 a 3 años.....
  - 1 a 6 meses.....
  - 1 a 6 semanas.....
10. ¿En general cómo calificaría la calidad de nuestros productos y servicios?
- Muy buena.....
  - Buena.....
  - Regula.....
  - Mala.....
  - Muy mala.....

#### Anexo 4. Certificado de charla de prevención para desastres naturales



Fuente: Abastos Mi Tío

**Anexo 5. Certificado de charla de seguridad industrial**



Fuente: Abastos Mi Tío

## Anexo 6. Nómina de empleados



### INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

#### Consulta Consolidada de Planillas

Fecha : 22/09/2017

Consolidado de Planillas												
Periodo	Cédula	Nombre	Rel. Trabajo	Sueldo	Días	Patronal	Individual	Aporte Adic	Cesantía	% CCC	Valor CCC	Total Aporte
2017-8	1002542775	BOLAÑOS PALMA SARA AMADA	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	381.90	30	43.70	37.03	0.00	0.00	1.00	3.92	80.73
2017-8	1002537288	CARVAJAL PEPINOS OSCAR OCTAVIO	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	553.46	30	61.71	52.30	0.00	0.00	2.00	5.54	114.01
2017-8	1726230178	CAÑAMAR TITO BRYAN STEFAN	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	463.23	30	51.65	43.78	0.00	0.00	2.00	4.63	95.43
2017-8	1003844865	CAÑAMAR TITO KARINA ISOLINA	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	527.05	30	58.77	49.80	0.00	0.00	2.00	5.27	108.57
2017-8	1001843562	GUAMAN GUTIERREZ NARCISA MIRIAM	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	566.34	30	63.15	53.52	0.00	0.00	2.00	5.66	116.67
2017-8	1003615846	GUTIERREZ BOLAÑOS AMANDA VANESSA	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	500.00	30	55.75	47.25	0.00	0.00	1.00	5.00	103.00
2017-8	1003141957	MALTE ORTEGA CINTHIA CAROLINA	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	432.31	30	48.20	40.86	0.00	0.00	2.00	4.32	89.06
2017-8	1756899124	PORRAS ASCENCIO ANYI PAOLA	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	462.30	30	51.54	43.69	0.00	0.00	2.00	4.62	95.23
2017-8	1004437750	POZO CHICAZ JOHAN RICARDO	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	462.30	30	51.54	43.69	0.00	0.00	2.00	4.62	95.23
2017-8	1003154455	RODRIGUEZ MOREANO JESSICA ROSA	15-TRABAJADORES TIEMPO PARCIAL - CT	192.12	15	21.42	18.16	0.00	0.00	1.00	1.92	39.58
2017-8	1003857628	VALENCIA PANATA CRISTIAN JEFFERSON	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	423.51	25	47.23	40.02	0.00	0.00	2.00	4.23	87.25
2017-8	1003833454	VALENCIA PANATA FREDY VINICIO	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	541.22	30	60.35	51.14	0.00	0.00	2.00	5.41	111.49
2017-8	1003434535	YANEZ BOLAÑOS FERNANDO ANTONIO	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	517.33	30	57.88	48.89	0.00	0.00	2.00	5.17	106.57
2017-8	1002437034	YEPEZ TIPANTUÑA SONIA VERONICA	06-CODIGO DEL TRABAJO - CT	450.30	30	50.21	42.55	0.00	0.00	2.00	4.50	92.76
Totales :				6,483.37		722.90	612.68	0.00	0.00		64.81	1,335.58

Fuente: Abastos Mi Tío

## Anexo 7. Interior de instalaciones

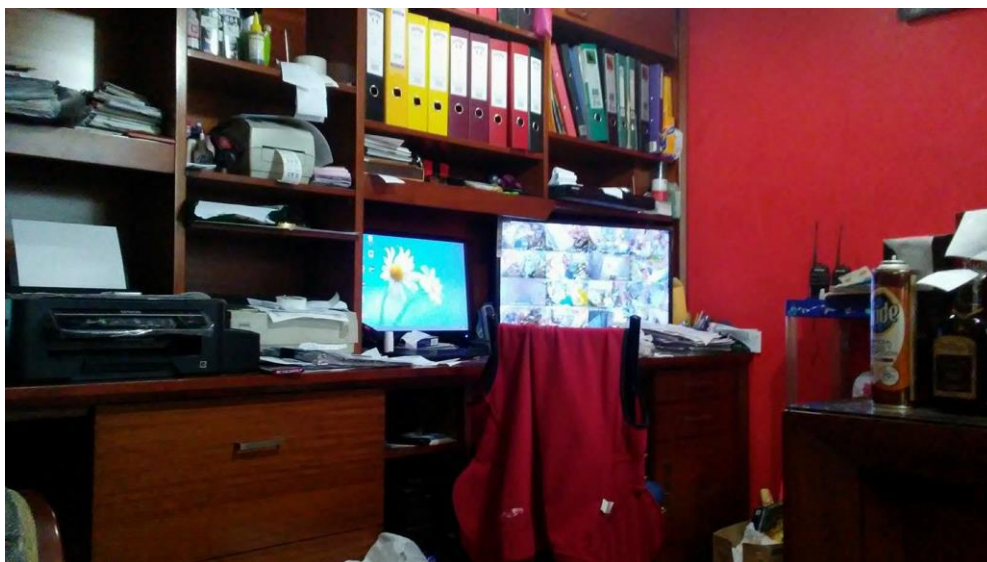


Fuente: Abastos Mi Tío



Fuente: Abastos Mi Tío

## Anexo 7.1. Área administrativa



Fuente: Abastos Mi Tío



Fuente: Abastos Mi Tío

## Anexo 8. Desarrollo de encuestas



Elaborado por: Ivón Báez



Ibarra, 13 de diciembre de 2016

A quien corresponda:-

Yo Sara Bolaños Gerente Propietaria de abastos Mi Tío, autorizo a la Srta. Vaneza Ivón Báez Benalcázar con número de cédula 2003434768 a que realice su Plan de proyecto de Investigación: "DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MI TÍO UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA". Además de proporcionarle la información necesaria para la adecuada elaboración del mismo.

ATENTAMENTE:

Sra. Sara Bolaños  
GERENTE DE ABASTOS MI TÍO

**ABASTOS "MI TÍO"**

Sra. Amanda Bolaños Propietaria

RUC. 1002542775001

*¡Siempre más barato!*

Telf.: 26-43 857

Ibarra - Ecuador

Anexo 9. Aprobación de realización de proyecto de grado



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE IBARRA  
“PUCE-SI”**

**ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL  
“ENCI”**

**PLAN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

***“DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA LA  
EMPRESA ABASTOS MI TÍO UBICADA EN LA CIUDAD DE  
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”***

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Administración y Gestión de Empresas E.3

**AUTORA:** Vaneza Ivón Báez Benalcázar

IBARRA, NOVIEMBRE, 2016

## ÍNDICE

1. NOMBRE DEL PROYECTO.....	1
2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. OBJETIVOS.....	4
4.1 Objetivo General.....	4
4.2 Objetivos Específicos.....	4
5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	4
6. ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA.....	9
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	13
8. RECURSOS.....	14
9. FINANCIAMIENTO.....	15
10. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	16

## **1. NOMBRE DEL PROYECTO**

“Diseño de un Sistema Administrativo para la Empresa ABASTOS MI TÍO ubicada en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA**

La empresa ABASTOS MI TÍO nace en el año 1995 en la ciudad de Ibarra, a cargo de la Sra. Sara Bolaños, la empresa se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo en la ciudad de Ibarra, quien ha venido aprendiendo sobre el negocio desde pequeña junto a sus padres quienes tuvieron la iniciativa con una pequeña tienda que comercializaba diferentes productos de primera necesidad, con el transcurso del tiempo la hoy propietaria de “Abastos Mi Tío” aprendió sobre el negocio y con la ayuda de su padre formó un micromercado manteniendo la función de comercializar productos de consumo masivo la cual ha crecido notablemente; y hoy por hoy es una empresa muy conocida en la ciudad de Ibarra. La empresa está ubicada en la Av. Eugenio Espejo 4-70 y Teodoro Gómez de la Torre.

ABASTOS MI TÍO es una empresa familiar, la cual actualmente cuenta con 12 empleados, incluida la Sra. Sara Bolaños quien es Gerente y propietaria de la empresa, entre otros empleados como auxiliares de contabilidad, cajeras, personal de percha, de bodega y entrega de mercadería. A pesar de contar con dicho personal no se ha logrado desarrollar ciertas actividades que permitan un mejor funcionamiento dentro de la empresa.

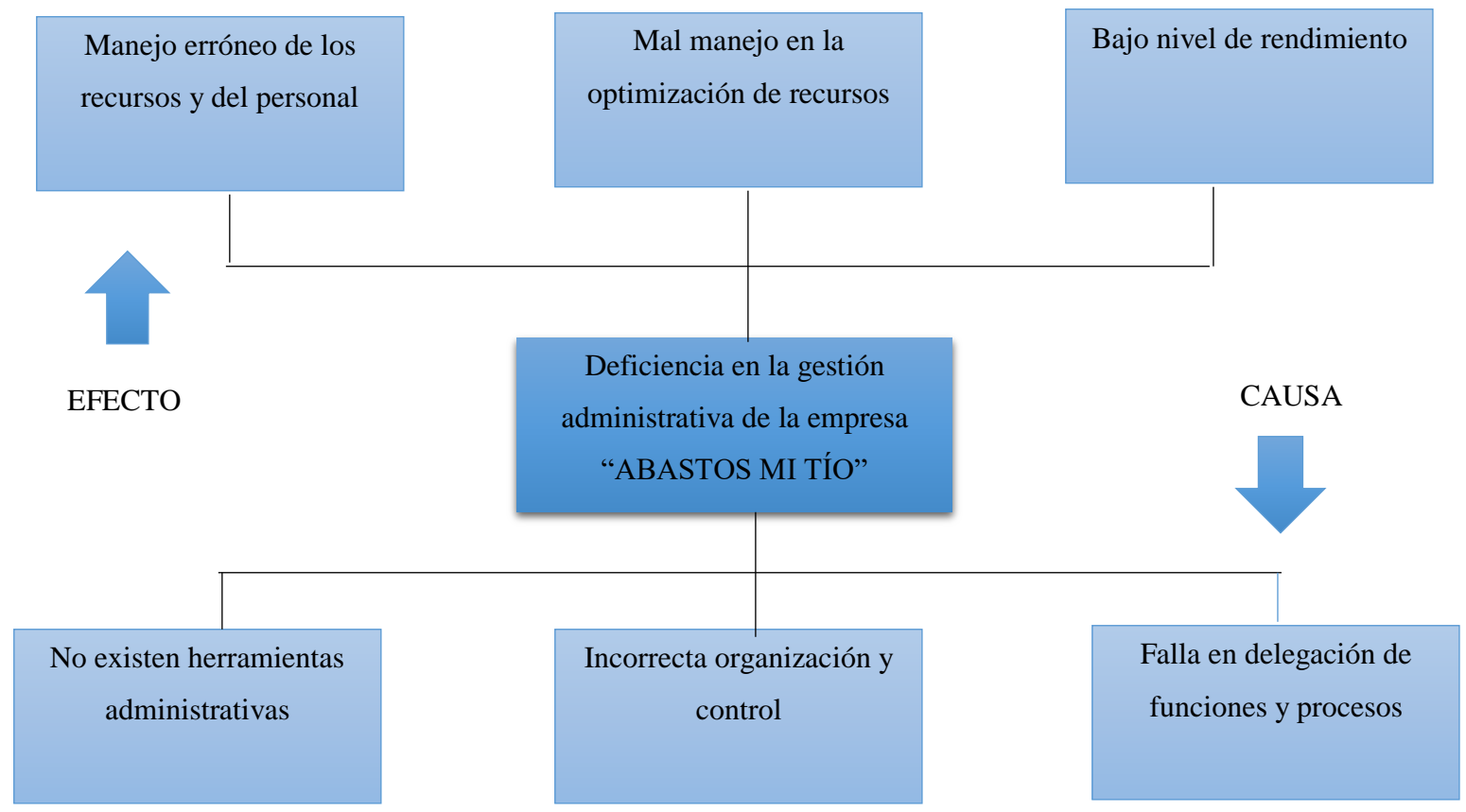
Una de las dificultades más grandes que se encontró dentro de la empresa es no llevar una correcta planeación, organización dirección y control de varias actividades que se llevan a cabo a diario dentro de la organización.

Después de una pequeña entrevista con la propietaria de la empresa, se conoció la realidad actual que vive la organización, entre ciertas dificultades se llegó a la conclusión de que sería de gran ayuda incrementar un sistema administrativo que permita hacer que la administración de la empresa sea más eficiente, sencilla y por su puesto rentable.

De tal manera se determinó que el problema dentro de la empresa es la carencia de un sistema administrativo, que puede ayudar a que las actividades sean más confiables y transparentes, además contribuirá a mejorar la imagen empresarial, brindando mayor

confiabilidad y evitar ciertas dificultades que se pueden presentar por una mala organización.

### Árbol de problemas



### **3. JUSTIFICACIÓN**

Entendiendo por sistema administrativo a una red de programaciones y procedimientos relacionados, con ciertos fines a tomar en cuenta como las estrategias y políticas que permitirán un mejor desarrollo en la empresa; mejorando la comunicación entre departamentos y entre el personal, con lo que se permita configurar la actividad administrativa de la organización en general.

Mediante esto se puede evidenciar la importancia de implementar un sistema administrativo en todas las empresas que desean manejar de mejor manera su rendimiento organizacional, tomando en cuenta actividades que deben mejorarse o implementarse en el desarrollo y crecimiento de la empresa, a través de un documento de soporte y guía para la gerencia y demás departamentos.

Se ha determinado que resulta factible diseñar un sistema administrativo para la empresa ABASTOS MI TÍO que este enfocado al mejoramiento de procesos y actividades dentro de la misma y que ayuden a llevar a cabo con éxito los objetivos planteados por la organización. Con el presente documento se pretende brindar una guía práctica sobre cómo llevar a cabo las funciones y procedimientos administrativos de una manera más eficiente al propietario de la empresa que permita el crecimiento diario de la misma.

Dentro del sistema administrativo se busca establecer reglas que orienten al rumbo empresarial y que permitan a la organización sistematizar su evolución permitiendo darle seguridad y solidez. Por lo que es necesario que la propuesta comprenda procesos claros y definidos y que tenga como propósito formalizar un sistema de trabajo y aprovechar la tecnología que permita fortalecer su liderazgo y su posición profesional.

Quien se beneficiará directamente con esta propuesta será el propietario y empleados de la empresa, al facilitarles un material que ayude a mejorar ciertos inconvenientes en los departamentos de la empresa, además de ayudar a incrementar su nivel de competitividad y por ende el crecimiento organizacional.

Dicha propuesta de diseñar un sistema administrativo para la empresa ABASTOS MI TÍO cuenta con el respaldo del asesor designado, de la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra

(PUCESI) quienes realizan el seguimiento y asesoramiento necesario en cuanto al desarrollo del trabajo.

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un sistema administrativo para la Empresa ABASTOS MI TÍO ubicada en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

##### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la función actual administrativa utilizada en la empresa ABASTOS MI TÍO
- Examinar la función gerencial de integración y control de personal de ABASTOS MI TÍO
- Elaborar el sistema administrativo a partir de aspectos constitutivos para la empresa ABASTOS MI TÍO, como herramienta de apoyo para dicha empresa.
- Proponer el diseño de un manual de funciones para la empresa ABASTOS MI TÍO.

#### **5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos es necesario tomar en cuenta ciertos aspectos como la metodología que la empresa utiliza para el cumplimiento de labores, para ello es necesario investigar de qué manera la gerencia toma decisiones en la realización de tareas y actividades, como guía a sus empleados en sus puestos de trabajo; para ellos sería útil elaborar reglamentos que permitan guiar y controlar el trabajo del personal, además crear formularios ayuden a recolectar información precisa sobre personas, actividades o eventos.

También existen métodos de planeación y control, para la realización de actividades o posibles proyectos a realizarse, estos son métodos gráficos que ayudarían a representar situaciones o hechos, entre ellos se puede mencionar: los organigramas, el flujograma, el diagrama de proceso, los cuales serán definidos y explicados en este documento, a

través de la recolección de información de fuentes bibliográficas y de la misma empresa.

Es importante que la administración se adapte al entorno, que sea innovadora y que se adapte a las necesidades del ambiente, generando y utilizando adecuadamente la información, que esté dispuesta a manejar mejor los procesos y que se pueda medir y comprar constantemente los resultados.

Lo que se pretende al crear el sistema administrativo es trazar los lineamientos a seguir por cada uno de los empleados que buscan un fin para el bienestar de la organización, que permitan el cumplimiento de metas, la medición del desempeño laboral y solución de posibles conflictos. Para lo cual es necesario planificar, organizar, implementar, direccionar y controlar.

Una vez planteados los objetivos de la investigación, se presenta a continuación un esquema de contenidos generales, que bien podrían ser los componentes del informe final de investigación con base en cada uno de los objetivos específicos.

Como toda investigación necesita de un marco teórico, el esquema indicado empieza con una descripción de los posibles temas a desarrollarse en esta parte de la investigación:

## **5.1. Esquema de Contenidos**

### **CAPÍTULO I**

#### **MARCO TEÓRICO**

##### **1.1 Conceptos básicos**

###### **1.1.1 Concepto de empresa**

###### **1.1.2 Clasificación de empresas**

###### **1.1.3 Fines de la empresa**

###### **1.1.4 Recursos organizacionales**

###### **1.1.4.1 Recursos físicos o materiales**

###### **1.1.4.2 Recursos Financieros**

###### **1.1.4.3 Recursos Humanos**

###### **1.1.4.4 Recursos Mercadológicos**

#### 1.1.4.5 Recursos Administrativos

### 1.2 Estudio Administrativo Legal

### 1.3 Estructura de constitución

#### 1.3.1 Tramite a seguir para la formación de una empresa

### 1.4 Administración

#### 1.4.1 Importancia de la Administración

#### 1.4.2 Teorías administrativas y sus enfoques

#### 1.4.3 EL proceso administrativo

#### 1.4.4 Planeación

#### 1.4.5 Organización

#### 1.4.6 Dirección

#### 1.4.7 Control

#### 1.4.8 Interrelación entre funciones

### 1.5 Comercialización

#### 1.5.1 Canales de distribución

#### 1.5.2 Publicidad

#### 1.5.3 Estrategias de precio

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### 2.1 Introducción

#### 2.2 Objetivos del diagnóstico

##### 2.2.1 Objetivo General

##### 2.2.2 Objetivos Específicos

#### 2.3 Variables diagnosticadas

#### 2.4 Diseño de instrumento

#### 2.5 Evaluación de la información

#### 2.6 Construcción de Matriz FODA

#### 2.7 Evaluación de Matriz FODA

#### 2.8 Identificación del problema

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### 3.1 Macrolocalización

#### 3.2 Micro localización

#### 3.3 Nombre de la Empresa

#### 3.4 Propuesta administrativa

##### 3.4.1 Descripción de proceso de Planificación

###### 3.4.1.1 Misión

###### 3.4.1.2 Visión

###### 3.4.1.3 Objetivos

###### 3.4.1.4 Políticas

###### 3.4.1.5 Estrategias y tácticas

### 3.4.2 Descripción del proceso de organización

#### 3.4.2.1 Organigrama

#### 3.4.2.2 Funciones

#### 3.4.2.3 Obligaciones

### 3.4.3 Descripción del proceso de Integración de personal

#### 3.4.3.1 Reclutamiento y selección

#### 3.4.3.2 Relaciones legales

#### 3.4.3.3 Inducción, entrenamiento formación y desarrollo de los empleados.

#### 3.4.3.4 Control de seguridad del personal

### 3.4.4 Descripción del proceso de Dirección

#### 3.4.4.1 Autoridad

#### 3.4.4.2 Comunicación

#### 3.4.4.3 Delegación

#### 3.4.4.4 Supervisión

### 3.4.5 Descripción del Control

#### 3.4.5.1 Establecimiento de estándares

#### 3.4.5.2 Evaluación de Resultados

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES**

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## **6. ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA**

### **6.1. Tipos de Investigación**

#### **Investigación Descriptiva**

Con esta investigación se logrará determinar las pautas necesarias para describir y desarrollar el problema principal de la indagación, los procedimientos, métodos y

actividades necesarios para la elaboración de un “Sistema Administrativo para la Empresa ABASTOS MI TÍO”

### **Investigación Bibliográfica.**

Esta investigación ayuda al desarrollo del marco teórico con el que se pretende dar respuestas científicas a ciertos términos y conceptos de la investigación que genere credibilidad y confiabilidad de la propuesta a desarrollar.

### **Investigación Explicativa.**

La investigación explicativa se basa en instituir por qué y para que de la investigación, mostrando de qué manera se llevó a cabo la investigación.

## **6.2. Métodos.**

### **Analítico – sintético.**

Con la ayuda de este método podremos estudiar los hechos de la investigación, a través de un análisis y una síntesis que describan los métodos y técnicas que se realizaron en el desarrollo de la propuesta.

### **Inductivo - deductivo.**

Al aplicar este método determinaremos causas y efectos, previo a un análisis de lo que ocurre en la organización, que permita tomar decisiones acertadas y podamos resolver los problemas por los que atraviesa la empresa.

### **Método Sistemático.**

Este método será utilizado para la reunión de varios elementos en cuanto al diseño de la propuesta, en el cual exista orden lógico en cuanto al contenido.

## **6.3. Técnicas.**

### **Observación.**

La observación fue el primer paso para el desarrollo del tema, en el cual fue necesario la recolección de información en cuanto a los problemas que atravesaba la empresa

ABASTOS MI TÍO, lo que ayudo a la redacción de la propuesta de presente plan de trabajo de grado. El cual además estará presente en todo el desarrollo de la investigación.

### **Entrevista.**

Es una fuente primaria de investigación, con la cual se pretende recolectar información al propietario de la empresa que nos permitirá acercarnos a la realidad que vive la empresa y tomar las respectivas decisiones que ayuden al mejoramiento de la misma.

### **Encuesta.**

Esta técnica es importante para la obtención de información de los empleados y clientes de la empresa ABASTOS MI TÍO.

### **Instrumentos.**

Los instrumentos a utilizarse ayudaran al determinar el problema y a tomar las decisiones adecuadas para mejorar el funcionamiento de la empresa. Para lo cual se utilizará los siguientes instrumentos:

- Cuestionario
- Ficha de observación
- Documentos bibliográficos.

#### 6.4 MATRIZ DE RELACIÓN

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
<b>Diagnosticar la función actual administrativa utilizada en la empresa ABASTOS MI TÍO</b>	Función actual administrativa	*Comunicación departamental *Organización empresarial *Organización funcional	*Encuesta *Documentación *Documentación	*Primaria *Primaria *Primaria
<b>Examinar la función gerencial de integración y control de personal de ABASTOS MI TÍO</b>	Función gerencial de integración de personal	*Trato a los empleados *Medición del desempeño *Capacitación del personal	*Visual *Documentación *documentación	*Secundaria *Primaria *Primaria

## 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	Meses Semana	MES I				MES II				MES III				MES IV				MES V				MES VI				RESPONSABLE	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1. MARCO TEÓRICO																											
1.1. Investigación bibliográfica		■	■	■																							
1.2. Revisión documental			■	■	■																						
1.3. Desarrollo del Capítulo I				■	■	■																					
2. DIAGNÓSTICO																											
2.1. Diseño de Instrumentos							■																				
2.2. Aplicación de Instrumentos								■	■																		
2.3. Análisis de la Información										■																	
2.4. Análisis FODA										■																	
2.5. Determinación del problema, diagnóstico										■																	
3. PROPUESTA																											
3.1. Estrategia de planificación											■	■	■														
3.2. Estrategia de organización e integración del personal													■	■	■												
3.3. Estrategia de Dirección															■	■	■										
3.4. Estrategia de Control																	■	■	■								
5. Conclusiones																									■		
6. Recomendaciones																									■		
7. Presentación del Informe Final																										■	

Elaborado por: La autora

## 8. RECURSOS

### 8.1. Recursos Humanos.

Para el desarrollo y cumplimiento de la investigación, se debe considerar el recurso más importante, que es el recurso humano quien se encargará del desarrollo de todo el trabajo en sí

Es importante detallar quienes serán parte del desarrollo de la investigación. En este caso está conformado por:

- Propietario y empleados de la empresa ABASTOS MI TIO
- Clientes
- Investigador.
- Asesores.

### 8.2. Recursos Financieros.

El progreso y cumplimiento de la investigación, implica diferentes gastos para lo que es necesario detallar como están destinados dichos rubros para cada acción o actividad a desarrollarse.

#### a) Humanos

DETALLE	TOTAL
Investigadora	0,00
Subtotal	0,00

## b) Materiales

DETALLE	TOTAL
- Resma de papel	70,00
-Copias de encuestas y material bibliográfico	60,00
- Anillado / empastado	40,00
- Impresiones	100,00
-Internet	80,00
-CD's	10,00
<b>Subtotal</b>	<b>360,00</b>

## c) Otros

DETALLE	TOTAL
- Movilización	60,00
-Alimentación	100,00
<b>Subtotal</b>	<b>160,00</b>

<b>Subtotal</b>	<b>520,00</b>
<b>Imprevistos (25%)</b>	<b>130,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>650,00</b>

## 9. FINANCIAMIENTO

Cabe recalcar que los gastos de la elaboración del trabajo de grado son responsabilidad neta del autor.

## 10. FUENTES DE INFORMACIÓN

Baca Urbina, G. (2010). *Evaluación de Proyectos*. Mexico: McGraw-Hill Inteamericana.

Greco, O. (2013). *Diccionario Preciso de Economía*. Florida: Valleta Ediciones.

Harold Koontz, Heinz Weihrich (2004) *ADMINISTRACION Una perspectiva global*.

González Domínguez, FCO. j.; Ganaza Vargas, J. D.: *Principios y Fundamentos de la Gestión de Empresas*. Ed. Pirámide, Madrid, 2010. 658 PRI

Hitt, M. Ireland, R. y Robert H. (2000), *Administración Estratégica: Competitividad y conceptos de globalización*. 4a. Edición, México: Thomson, Editores.

HERRERO, J.: *Administración, gestión y comercialización en la pequeña Empresa*. Thomson Paraninfo, Madrid, 2003

