



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO:

ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL PARA LA EMPRESA
“SERVITEC” DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERA COMERCIAL
MECIÓN PRODUCTIVIDAD**

AUTORA:

MAYI MERO MENDOZA

ASESOR:

Mgt. MIRNA CHICHANDE

ESMERALDAS, 2019

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por
el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de **Ingeniera**
Comercial Mención Productividad

.....
Presidente del Tribunal de Graduación

.....
Lector 1

.....
Lector 2

.....
Director de tesis

Esmeraldas, 2019

AUTORÍA

Yo, MAYI MERO MENDOZA, declaro que la presente investigación está enmarcada en un estudio de caso, es absolutamente original, auténtico y personal.

En virtud de que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas.

.....

MAYI MERO MENDOZA

C.I. 080264106-8

DEDICATORIA

Todo mi esfuerzo y dedicación para que se realice este proyecto se la dedico a: Dios por ser el, quien me ha dado la fortaleza de llegar a concluir una etapa más de mi vida.

A mi madre que con su esfuerzo y lucha salió adelante con nosotros sus hijos, logró formarnos como personas de bien, dándonos amor, comprensión, fuerza y ánimo para que lleguemos a la meta del éxito, a su esposo Adelio quien también hizo posible este sueño.

A mi bella hija Alanis Ainhoa, que con su ternura y amor ha sido mi aliento para seguir adelante con mis metas, siendo mi principal motivación de perseverancia, a ella le agradezco profundamente porque cuando quise decaer, siempre estuviste ahí para recordarme que tenía por quien continuar. Te amo mucho pequeña.

¡A ti hija preciosa, dedicó este triunfo!

Mayi Mero Mendoza

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme cumplir este sueño, por tener la oportunidad de alcanzar una de mis metas, por bendecir mi vida y la de mis padres y así ellos sean testigos del esfuerzo alcanzado.

Mis más sinceros agradecimientos a todos los docentes que con entusiasmo dejaron en mí sabios conocimientos, en especial a la Mgt. Mirna Chichande por su asesoría, orientación y apoyo para la culminación de este proyecto, por confiar en mí y por la paciencia brindada.

Como no agradecer a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas que fue el lugar donde me forme académicamente. Donde abundan las enseñanzas y me permitieron crecer tanto profesionalmente y como persona.

Gracias a todos los que aportaron de una u otra forma para el desarrollo de esta investigación, amigos, compañeros, conocidos, a todos por preocuparse y estar al pendiente, gracias a todos ustedes hoy me siento orgullosa del deber cumplido.

Mayi Mero Mendoza

AUTORÍA.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Presentación del tema de investigación	9
1.2. Planteamiento del problema.....	10
1.3. Justificación	11
1.4. Objetivos	12
1.4.1. Objetivo General	12
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Bases Teóricas-Científicas	13
2.1.1. Procesos de producción.....	13
2.1.3. Principios administrativos	16
2.1.4. Comercialización	19
2.1.5. Eficiencia	23
2.1.6. Eficacia	23
2.2. Antecedentes	24
2.3. Marco Legal	25
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo de estudio.....	31
3.1.1. Investigación Descriptiva.....	31
3.1.2. Investigación de campo	31
3.1.3. Investigación documental	31
3.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables	32
3.3. Población y muestra	34
3.4. Métodos	34
3.4.1. Método Analítico	34
3.4.2. Método Deductivo	34
3.4.3. Método Inductivo	35
3.5. Técnicas e instrumentos.....	35
3.5.1. Entrevista	35

3.5.2.	Ficha de Observación.....	36
3.6.	Análisis de datos	36
IV.	RESULTADOS.....	37
4.1.	Número de Trabajadores de la microempresa SERVITEC	37
4.2.	Herramientas de trabajo	37
4.3.	Supervisor	38
4.4.	Higiene y Seguridad Laboral	38
4.5.	Señaléticas de seguridad	40
4.6.	Orden en los Utensilios	40
4.7.	Cooperación de los trabajadores hacia sus directivos	41
V.	DISCUSIÓN.....	44
VI.	CONCLUSIONES.....	45
VII.	RECOMENDACIONES.....	46
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	47
IX.	ANEXOS	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación sirve de instrumento como base para mejorar los procesos administrativos y comerciales de la microempresa SERVITEC, este análisis se basa bajo la relación científica de varios autores donde definen los procedimientos, con el fin de mejorar la productividad empresarial.

La metodología empleada fue la descriptiva, la cual permitió identificar los procesos actuales que contaba la microempresa, también se empleó la investigación de campo, para constatar los procesos de producción y así comprender el funcionamiento y finalmente la investigación documental para comparar de cuales carecía y así analizar la importancia de aplicarlos.

Una vez obtenido los resultados se determinó que la microempresa carece de muchos procesos administrativos y comerciales, lo cual se puede mejorar e incrementar, por medio del análisis se detalla cada uno de los procesos y su importancia, de esta forma el propietario Vladimir Madrid tendrá unos mejores resultados, mejorará su productividad y eficiencia en cuanto a procesos se trata.

Se concluye que, en la actualidad las normas y exigencias del mercado cada vez son más, por lo cual se debe estar constantemente analizando los procesos administrativos y comerciales para brindar un servicio de calidad. Es así como el cliente notará lo que lo diferencia de la competencia y los trabajadores se sentirán contentos por ser parte de la organización.

ABSTRACT

The present research work serves as an instrument to improve the administrative and commercial processes of the SERVITEC microenterprise, this analysis is based on the scientific relationship of several authors where they define the procedures, in order to improve business productivity.

The methodology used was the descriptive one, which allowed to identify the current processes that the microenterprise counted, also the field research was used, to verify the production processes and thus to understand the operation and finally the documentary research to compare what was lacking and thus analyze the importance of applying them.

Once the results were obtained, it was determined that the microenterprise lacks many administrative and commercial processes, which can be improved and increased, through the analysis each process is detailed and its importance, in this way the owner Vladimir Madrid will have better results, it will improve your productivity and efficiency as far as processes are concerned.

It is concluded that, at present, the norms and demands of the market are increasingly more, for which reason it must be constantly analyzing the administrative and commercial processes to provide a quality service. This is how the client will notice what sets it apart from the competition and the workers will feel happy to be part of the organization

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Presentación del tema de investigación

Para lograr eficacia y eficiencia empresarial es importante que las empresas cuenten con procesos administrativos y comerciales.

“En la ciudad de Esmeraldas existe una gran deficiencia debido a que los gerentes o propietarios no se apoyan en los procesos administrativos y comerciales lo que las debilita frente a la competencia” (Medina, 2015, p. 13).

La microempresa SERVITEC brinda varios servicios como son recolección, transporte, almacenamiento temporal y disposición final de residuos especiales de aceites de comida usado para su exportación creando concientización ambiental e incentivando a una cultura responsable. Actualmente recolecta este tipo de aceites en hoteles, comedores corporativos, unidades educativas, domicilios, comedores formales. Comedores informales, servicios de catering y locales de comida rápida.

Este servicio se encuentra sujeto a la legislación ambiental teniendo como prioridad el orden y la limpieza así contribuyen a minimizar el impacto ambiental que generan los residuos sólidos. En la actualidad el gerente-propietario es el Ing. Madrid León Vladimir Ernesto se encuentra acompañado de un grupo de profesionales especializados en Soluciones Ambientales y de Salud en cuanto a Gestión Integral de los Residuos Sólidos y Comunes Especiales se trata.

SERVITEC realiza un proceso desde la Recolección, Transporte, Almacenamiento Temporal y Disposición final de Residuos Especiales, el cual está sujeto por los reglamentos de orden y limpieza establecido de la Legislación Ambiental y así se evitan posibles multas rigiéndose por la ley.

Hoy en día las empresas se encuentran en un ambiente de constantes cambios, por lo cual es esencial el análisis de los procesos administrativos y comerciales, para diagnosticar de manera específica las posibles deficiencias que existen en sus respectivas áreas. Para la organización es importante conocer estos cambios, debido a que sus competidores están en la búsqueda de la mejora continua, estableciendo

estrategias para generar una ventaja competitiva, es por esto que el análisis permite detectar a tiempo cualquier adversidad que se pueda evitar o superar.

El análisis administrativo y comercial para la microempresa “SERVITEC” de la provincia de Esmeraldas permitió identificar problemas en los procesos que afectan el rendimiento empresarial como son los procesos administrativos y comerciales, además fue importante realizar un diagnóstico en donde se evaluaron y presentaron posibles estrategias a implementar.

Toda organización sea de tipo comercial, industrial, político, religioso, militar o filantrópico necesita de la administración; en cualquier condición existe una función administrativa por desempeñar. La organización en sentido formal significa orden y su objetivo es contar con un procedimiento organizado y ordenado (Novelo, 2013, p. 5).

El proceso administrativo abarca diferentes campos en la empresa, según Fayol (1910) lo definió como un conjunto de procesos los cuales se pueden resumir en: planificación, organización, dirección y control. Este proceso permite analizar de manera interna para detectar las debilidades y fortalezas de la organización.

1.2. Planteamiento del problema

La microempresa “SERVITEC” tiene como objetivo concientizar a la ciudad Esmeraldeña respecto al medio ambiente, y despertar el sector productivo del Ecuador. Hay medidas preventivas que a la empresa se le han concedido por medio del Ministerio del ambiente, definiendo los procesos que la empresa realiza como la gestión de los residuos sólidos comunes especiales a nivel nacional de: la recolección masiva, transporte, almacenamiento temporal y la disposición final de residuos especiales como la gestión gratuita de aceites usados de cocina.

Este servicio abre las puertas a todas las empresas a que se inicie la actividad de recolección y de esta forma concientizar a la comunidad sobre el aporte que esto representa al medio ambiente. Para realizar esta gestión es importante que exista un

orden y una limpieza al ser uno de los principios del proceso administrativo según Fayol (1916), para minimizar tiempo y así mismo evitar posibles multas.

Es importante hacer consciencia que los aceites usados de comida una vez que no se considera apto para su uso, tradicionalmente este se vierte en el fregadero, causando un gran impacto ambiental, ensuciando las aguas, es por esto que la micro empresa SERVITEC brinda la opción de verter este aceite en contenedores con la finalidad de que sea reutilizado para la fabricación de jabones, comida para perros, gatos y el biocombustible entre otros.

Por lo antes expuesto, en este contexto es necesario analizar los procesos administrativos y comerciales de la microempresa SERVITEC por lo que realizan sus procesos empíricamente.

Por lo tanto, se originó esta problemática.

¿Cómo se realizan los procesos administrativos y comerciales en la empresa SERVITEC?

1.3. Justificación

La presente investigación es con el propósito de analizar los procesos administrativos y comerciales en la microempresa SERVITEC, y así lograr la eficiencia y eficacia empresarial, además la escuela de administración de empresas también se verá beneficiada a través de la contribución a su línea de emprendimiento, el propietario Vladimir Madrid tendrá una guía para poder mejorar estos procesos y así mejorar la productividad. A los emprendedores que carecen de procesos y a los investigadores de manera descriptiva para sirva como estudios previos.

Los procesos administrativos y comerciales permiten que la empresa aproveche debidamente sus recursos, además de realizar cambios en el área y designar nuevas responsabilidades para que con el transcurso del tiempo se puedan notar sus cambios.

Este análisis será de gran utilidad para la empresa, porque encontrará plasmada de manera específica la situación actual de estas áreas (administrativa y comercial), y así generar ventaja competitiva frente a la competencia.

La microempresa SERVITEC por medio de sus exportaciones crea un beneficio al país y a la empresa en particular, se da a conocer y así va generando conciencia en las personas respecto al medio ambiente, reutilizando la materia prima además de hacer una empresa sustentable, da oportunidad laboral, y genera rentabilidad económica.

Esta búsqueda permitirá que los recursos se aprovechen eficientemente y sobretodo generar conciencia en la sociedad e incentivar a disminuir la cantidad de desperdicios que sean posible y así aportar a la disminución de la contaminación del medio ambiente.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar los procesos administrativos y comerciales de la empresa “SERVITEC” de la provincia de Esmeraldas

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procesos administrativos y comerciales vigentes para las microempresas de servicio
- Reconocer los procesos que se ajusten a la actividad empresarial de SERVITEC, con los determinados científicamente

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas-Científicas

Para el desarrollo de esta investigación se han realizado revisiones en varios sitios como libros, tesis, artículos digitales y en físico que han permitido concretar la siguiente teoría.

2.1.1. Procesos de producción

Para Supply (2017) un proceso de producción es el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios. En este proceso intervienen la información y la tecnología, que interactúan con personas. Su objetivo último es la satisfacción de la demanda.

Mientras que para la asociación ECURED (2018) es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor).

Por otro lado, el siguiente autor define el proceso de producción de la siguiente manera “Es la producción de bienes y servicios que consiste básicamente en un proceso de transformación” (Montoyo 2012, p.7).

Por lo tanto, los tres autores concuerdan en que es un proceso de transformación que logra satisfacer a la demanda, necesitando de recursos que permitan incrementar su valor y así lograr su objetivo.

SUPPLAY (2017) dice que la clasificación de procesos productivos es de la siguiente manera:

1. Producción por proyectos

Supone la fabricación de un producto exclusivo e individualizado, lo cual conlleva que cada proyecto empresarial precisará de un proceso productivo específico para él. Se trata de un proceso largo, abstracto y de gran coste.

Como ejemplos destacables tenemos la promoción de viviendas, la construcción aérea, naval, etc.

2. Producción por lotes

Se caracteriza por fabricar un volumen pequeño de una gran variedad de productos, los cuales son bastante uniformes entre sí y hay una relación bastante estrecha y ligada entre las distintas tareas a realizar.

La producción por lotes se da en las etapas iniciales del ciclo de vida de los productos.

3. Producción artesanal

Esta producción es similar a la producción por lotes, puesto que también se fabrican gran variedad de productos, pero con la diferencia de que aquí el tamaño del lote es algo menor. Además, los productos entre sí distan algo más, debiendo adaptarse la producción en mayor medida a las exigencias de los clientes, no siendo tan uniforme como la producción por lotes.

Este tipo de proceso productivo se da sobre todo en fabricación por encargo o cuando se requiere de prototipos específicos. Un ejemplo de producción artesanal sería, por ejemplo, el caso de los talleres de reparación de vehículos.

4. Producción en masa

Un modelo de proceso productivo altamente mecanizado y automatizado, empleando máquinas muy especializadas que precisan del trabajo de una cantidad elevada de trabajadores.

Se fabrica gran cantidad de productos uniformes y similares entre sí, y con un coste relativamente bajo. Esto se debe a que, aunque las máquinas empleadas tienen un elevado coste empresarial, la cantidad que se produce es elevadísima; por lo que el coste unitario de producción es muy pequeño.

Este tipo de producción se lleva a cabo en la fabricación de automóviles, bolígrafos, etc.

5. Producción continua

Este tipo de proceso de producción es similar a la producción en masa; sin embargo, se produce un mayor volumen de productos y hay una relación bastante estrecha entre las diferentes etapas del proceso de transformación de los productos.

Como ejemplos de producción continua, se encuentra la fabricación de acero, productos químicos, etc. (pp.1-2).

Lo interesante de esta clasificación es que sirve para cualquier organización productiva, porque no es lo mismo producir muebles que producir alimentos, por su durabilidad.

2.1.2. Etapas del proceso administrativo

Según Henry Fayol (1916) (citado por Alzacri, 2014) dice que existen 4 etapas del procesos administrativos las cuales son

PLANEACIÓN. Consiste en establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas ¿qué se quiere hacer?, ¿con qué?

ORGANIZACIÓN. Es ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta ¿cómo se va hacer?

DIRECCIÓN. Su objetivo es que los miembros de la organización realicen determinada tarea con voluntad y gusto, así contribuyan al logro de los objetivos. Responde a la pregunta ¿cómo se está haciendo?

CONTROL. Consiste en comparar los resultados con lo planeado, a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta ¿cómo se ha realizado? (p. 14).

Para que la administración llegue a ser eficiente, la ejecución de estas 4 etapas son las que conducirán al éxito. Es así como se alcanzarán las metas planteadas.

2.1.3. Principios administrativos

Según Henry Fayol (1916) existen 14 principios administrativos que sirven para alinear la conducta en la práctica administrativa. Estos principios son:

División de trabajo

La distribución de tareas debe realizarse entre grupos e individuos, para garantizar el esfuerzo y la atención sean enfocados en partes especiales de la actividad; Fayol propuso la especialización del trabajo como la mejor manera de aprovechar los recursos humanos de la organización.

La autoridad

La autoridad para Fayol, se define como “el derecho de dar órdenes y el poder para conseguir su fiel obediencia”; la responsabilidad entraña ser confiable, lo cual, por naturaleza está asociado con la autoridad.

La disciplina

Este precepto implica la necesidad de que los trabajadores realicen un esfuerzo común, en forma ordenada; sin embargo, se deben aplicar sanciones, con un buen criterio, para alentar el esfuerzo común.

Unidad de mando

Los trabajadores de las organizaciones deben recibir órdenes de un solo “administrador”, para así evitar conflictos y malos entendidos.

Unidad de dirección

De acuerdo con esta regla, toda la organización se debe mover en dirección de un objetivo común: en una dirección única.

Subordinación del interés particular al interés general

Este principio sostiene que los intereses de una persona (o grupo) no deben prevalecer sobre las metas de la organización en su conjunto.

Remuneración del personal

El pago debe ser justo –no explotador-y recompensar el buen desempeño, se debe recurrir a diversas formas de pagos, por ejemplo: por tiempo trabajo razón de la producción etc. También es necesario otorgar recompensas no financieras.

Centralización

Según la definición de Fayol, la centralización significa “reducir la importancia del papel del subordinado mientras que la descentralización implica aumentarla; los grados de centralización/descentralización adoptados dependen de cada organización en la que el “administrador” trabaje.

Jerarquía o cadena escalar

Esta característica definida por Fayol como línea de autoridad, quería decir que cierta cantidad de autoridad debe corresponder a cada posición jerárquica, pero también que los estratos más bajos de administradores siempre deben mantener informados a los niveles superiores de sus actividades laborales.

Orden

Para aumentar la eficiencia y la coordinación todos los materiales y personas relacionadas con un tipo específico de trabajo deben ser designados en la misma ubicación general dentro de la empresa; un lugar para que cada quien esté en su lugar.

Equidad

Este principio que Fayol diferenciaba de la justicia, constituía la ejecución de las convenciones establecidas; sin embargo, las convenciones no pueden prever todo, por lo cual deben ser interpretadas y sus insuficiencias complementadas; todos los empleados deben ser tratados de la forma más “igualitaria” posible.

Estabilidad del personal

La retención de los trabajadores más productivos debe ser prioritaria para la administración; la contratación de nuevos empleados normalmente lleva asociados los costos del reclutamiento y la selección, así como los defectos propios del proceso.

Iniciativa

Los administradores deben estimular la iniciativa del trabajador, la cual se define como “una actividad nueva o adicional emprendida por voluntad propia”.

Unión del personal o espíritu

De acuerdo con este precepto, los administradores deben propiciar la armonía y la buena voluntad general de los empleados, pues ambos son poderosas fuerzas de la organización (p.19).

El padre de la administración moderna, Henry Fayol enlistó este proceso como instrumento para los procesos administrativos, diciendo que “la función administrativa solo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social, mientras que las otras funciones ponen en juego la materia prima” (p.19). Es decir que la función principal recae en el personal. Por otro lado, Taylor (1911) dice “el principal objetivo de la administración debe ser asegurar el máximo de prosperidad, tanto para el empleador como para el empleado” (p. 312), es decir la unión de todos los aspectos hacen la fuerza de un nivel de prosperidad.

La clasificación según Taylor es:

1. Organización científica del trabajo
2. Selección y entrenamiento del trabajador
3. Cooperación entre directivos y operarios
4. Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo

Taylor quiere darnos a entender que la observación y el trabajo en equipo hacen un complemento perfecto para los buenos resultados.

2.1.4. Comercialización

La comercialización son actividades comerciales que permiten llegar el producto o servicio al cliente, según Rivadeneira dice que “La comercialización es el conjunto de las acciones encaminadas a comercializar productos, bienes o servicios. Estas acciones o actividades son realizadas por organizaciones, empresas e incluso grupos sociales” (Rivadeneira, 2012, p.1).

La comercialización tiene como prioridad el cliente, más no la producción, además hay varios aspectos que también se deben considerar como el diseño, marca, envasado, publicidad, y finalmente la venta para concluir el proceso.

Es importante ser flexible en el momento de comercializar, esto no significa que se debe disminuir el precio al producto o servicio, según la CEF (2019), existen 5 etapas o procesos en la comercialización, los cuales son: determinar y crear necesidades, argumentación, tratamiento de objeciones, cierre y reflexión o autoanálisis.

Determinar y crear necesidades

Esta etapa inicial permite que el vendedor defina la situación del cliente, es decir conozca sus necesidades, gustos, preferencias y motivaciones de compra, de esta forma para el vendedor le resultará más fácil tener argumentos para coincidir y finalizar la venta.

Conocer las necesidades de un cliente silencioso es realmente un reto, es por esto que se debe aprender a formular las preguntas correctas para obtener información, y así mismo ser muy concreto con aquellos que hablan demasiado.

Para comunicarse con el cliente existen varias formas de preguntas como cerradas, abiertas, neutras, condicionantes, alternativas y preguntas de control. Una vez identificado el tipo de cliente se utiliza la pregunta que esté acorde para brindar confianza y así obtener la información necesaria.

Argumentación

Este es el momento preciso donde el vendedor, realza las características y cualidades del producto o servicio y trata de distinguirse frente a la competencia. Se debe tomar en cuenta que siempre se debe hablar con la verdad para el cliente tenga confianza y credibilidad, por lo tanto, se recomienda ser claro y preciso.

Tratamiento de objeciones

La objeción no siempre se refiere a algo negativo o cuando se contradice, en esta etapa una objeción sirve para aclarar al cliente sobre alguna duda que tenga sobre el producto o servicio. Muchas veces se producen las objeciones cuando el cliente es fiel a un producto y se reusa al cambio. Para que el vendedor justifique la compra del cliente, debe tener toda la información correcta del producto o servicio, para que no existan objeciones y así concluir con la venta.

Se debe tener en cuenta que en muchas ocasiones existen clientes que tienen un comportamiento particular, donde presentan objeciones a todo, para esto el vendedor debe de tener una postura correcta, es decir tranquilo y apto para escuchar al cliente. No se debe tener miedo a las objeciones, pues no siempre son un ataque personal, por lo cual no se debe notar que se está contraatacando, se debe pensar claramente que decir, y no inventarse algo que no es real.

El cierre

Finalmente, lo que el vendedor quiere es concretar la venta, lograr su objetivo, una vez aplicado los pasos anteriores, es fundamental que exista una pos-venta, es decir un seguimiento para conocer si el cliente quedo a gusto con su adquisición o si tiene alguna sugerencia, esto ayuda a mejorar la calidad del producto o del servicio y así mismo logra que el cliente se sienta importante por hacerlo participe.

Para cerrar una venta existen varias estrategias las cuales ayudan, como sugerencias de compra, dale una alternativa del producto o de la forma de pago, entre otras.

Reflexión o autoanálisis

Tanto como para empresa y para el vendedor, es necesario que exista un autoanálisis de como estuvo cada una de las ventas, si fue exitosa o a lo mejor sí pudo plantear mejores preguntas o estrategias, si la venta resulto fallida es importante analizar si esto se debió a la actitud del vendedor para que no vuelva a pasar, de no ser así no debemos desanimarnos, al contrario, se debe tomar una actitud positiva y transmitir que somos capaces de mejorar.

Según SINTEC (2015), los procesos comerciales deben asegurar la conexión de la estrategia con la ejecución. Los procesos dentro de esta capacidad no sólo se deben enfocar en la ejecución sino también en retroalimentar la estrategia comercial con las necesidades de los clientes/segmentos.

Se integran a partir de los siguientes 5 procesos principales:

Gestión Comercial

Coordinar la planeación de iniciativas comerciales y su alineación con el plan de mercadotecnia, balanceando los objetivos del cliente con los de la compañía. Monitorear la ejecución del plan comercial y retroalimentarlo.

Category Management (Para canal Moderno)

Mejorar la experiencia de compra a través de la generación de estrategias colaboradas con las cadenas a detalle que se traduzcan en un mejor desempeño de la categoría.

Figuras de Atención Especializada

Desarrollar la relación con el cliente para impulsar actividades de generación de volumen adicional con especificaciones comerciales favorables.

Gestión del Surtido

Supervisar y asegurar el cumplimiento del pedido, desde la captación hasta la entrega, así como el inventario en tiendas y el surtido de iniciativas comerciales.

Supervisión de la Ejecución

Administrar la fuerza de ventas para garantizar una ejecución efectiva de la estrategia en el punto de venta y proponer planes de mejora para el cumplimiento a la cuota de venta.

Los procesos comerciales permiten el intercambio de un bien o servicio, además de contar con el servicio pos venta, donde existe una retroalimentación productiva para el cliente, es así como se desarrollan estrategias para alcanzar una comercialización óptima para así mejorar resultados respecto a la satisfacción de los clientes.

2.1.5. Eficiencia

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (RAE, 2001). Por otro lado, Chávez expresa que la eficiencia se refiere a la utilización de recursos. “Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.” (2016, p.1).

La eficiencia se refiere a la relación entre los productos e insumos, entre más se incremente la producción y se disminuya los insumos se está siendo eficiente, es decir cuando se disminuyen los recursos. La eficiencia puede medirse por medio de estos recursos, cuando los gastos y costos decrecen y la productividad aumenta existe la eficiencia.

Esta cualidad hace referencia a la óptima utilización de recursos empleados, es la capacidad por la cual las empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

2.1.6. Eficacia

La eficacia, podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos, hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Cuando se satisface una necesidad se logra la eficacia, se puede ser eficaz, aunque en muchas ocasiones no eficiente, por lo cual se debe de lograr las metas y objetivos con énfasis en lo que se está haciendo.

Además, es una medida de logro de resultados, cumplimiento de objetivos, hacer las cosas de manera correctas, capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

Por tanto, una empresa, organización, producto o persona es eficaz cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos.

2.2. Antecedentes

Estos son algunos estudios, tesis etc., que están enfocados en la temática principal que es el análisis de producción y comercialización, los que me permiten comparar y comprender de mejor manera ya que utilizan las mismas herramientas de estudio y así lograr conceptualizar de mejor manera.

Un primer trabajo corresponde a Andrade (2013) quien realizó la propuesta “DIAGNÓSTICO Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS DE EMPRENDIMIENTOS DESARROLLADOS CON JÓVENES DE LAS PARROQUIAS 5 DE AGOSTO Y SIMÓN PLATA TORRES DEL CANTÓN ESMERALDAS”, en este trabajo se utilizó la investigación, descriptiva, de campo y bibliográfica. Los métodos fueron deductivo e inductivo y las técnicas de la investigación fueron la observación, la entrevista, talleres, herramienta FODA y la herramienta 4PLUS.

Mediante el diagnóstico que se realizó se pudo identificar la carencia en las áreas administrativas y contables debido a que la empresa no posee con una estructura organizacional que les permita mejorar el manejo de sus recursos.

Un segundo trabajo corresponde a Saquisari (2013) quien realizó la propuesta “DIAGNÓSTICO Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS DE EMPRENDIMIENTOS DESARROLLADOS CON JÓVENES DE LAS PARROQUIAS URBANAS ESMERALDAS Y BARTOLOMÉ RUIZ DEL CANTÓN ESMERALDAS”, en este trabajo se utilizó las herramientas metodológicas como fueron una entrevista al responsable de cada emprendimiento que permitió conocer de cerca las realidades que viven cada uno, complementado con la observación directa que hizo verificar la información brindada y así realizar de manera concisa la investigación.

Como tercer trabajo está “PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVO PARA LA COMPAÑÍA POISON S.A.” (2013) es el tema cuya autoría pertenece a Jenny Gabriela Santillán Mirabá y Diana Carolina Villanueva Arias. Para su realización se determinó que era necesario realizar un diagnóstico para verificar si la estructura organizacional se ajusta a las condiciones del negocio.

Para el desarrollo de la investigación sobre la propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía POISON S.A se realizó de forma cualitativa, así permitió solucionar el problema, además de entrevistas, revisión de documentos para obtener el punto de vista de los participantes.

2.3. Marco Legal

Y de acuerdo al Ministerio del Ambiente (2018) considera en el artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador que, todas las personas tenemos el derecho de vivir en un ambiente fuera de contaminación que nos garantice una calidad de vida, y que esto sea de interés público, es decir que todos se interesen por vivir bien, por conservar el ecosistema, la integridad, y sobretodo conservar lo que tenemos, con la prevención, además de otros artículos como:

Que, el numeral 27 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que se reconoce y garantizará a las personas el derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza; (p.1)

Que, el artículo 1 de la Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental prohíbe expeler hacia la atmósfera o descargar en ella, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, contaminantes que, a juicio de los ministerios de Salud y del Ambiente, en sus respectivas áreas de competencia, puedan perjudicar la salud y vida humana, la flora, la fauna y los recursos o bienes del estado o de particulares o constituir una molestia; (p.2).

En el capítulo IV de los gestores ambientales para: almacenamiento temporal, transporte, recolección, sistemas de eliminación de aceites lubricantes usados:

Art. 7.- Son responsabilidades y obligaciones de los gestores de aceites usados, en las fases que haya contemplado para la ejecución de sus actividades ya sea: recolección,

almacenamiento temporal, almacenamiento, transporte, sistemas de eliminación y disposición final las siguientes:

1. Contar con el permiso ambiental correspondiente y documentos habilitantes conforme a la fase de gestión de desechos peligrosos que aplique el gestor de desechos peligrosos.
2. Formar parte del Plan del Gestión Integral de Aceites Usados y de este modo realizar la entrega recepción del desecho entre los integrantes del plan para su gestión según la fase que corresponda.
3. Contar con la documentación que evidencie que pertenece al Plan del Gestión Integral de Aceites Usados en caso de ser parte del mismo.
4. Contar con el personal idóneo para el manejo de aceites usados conforme las fases de gestión aplicadas por el gestor de desechos peligrosos.
5. Realizar la declaración anual de gestión de desechos peligrosos según la fase de gestión que corresponda, misma que deberá estar respaldada por los siguientes documentos: bitácoras, facturas, manifiestos únicos, actas de entrega recepción y otros, originados por almacenamiento y recepción de aceites usados.

Una vez se desarrolle el sistema informático para declaración de desechos peligrosos y especiales, el almacenador deberá realizar el reporte por este medio.

6. Firmar los manifiestos únicos para la movilización y gestión de aceite usado por cada entrega realizada conforme las fases de gestión.
7. Incluir en el proceso de regularización ambiental los tratamientos previos para el manejo de los aceites usados, así como también el tratamiento de los desechos, descargas o emisiones que se generasen en el tratamiento previo, de ser el caso.

8. Contar con un plan de contingencias apropiado para atender cualquier accidente o eventualidad adversa que involucre los aceites usados; cumpliendo con los requisitos señalados en la normatividad vigente (regularización ambiental) o de aquellas normas que la sustituyan.
9. Gestionar los desechos peligrosos y/o especiales generados por sus actividades a través de gestores de desechos peligrosos con el respectivo permiso ambiental o por su propia cuenta en caso de estar en capacidad de hacerlo y contar con el permiso respectivo.
10. Contar con instalaciones adecuadas y técnicamente diseñadas que faciliten la gestión del desecho conforme la fase contemplada dentro de su regularización.

Art. 8.- Son responsabilidades y obligaciones del almacenador de aceites usados las siguientes:

1. Realizar el almacenamiento de aceites usados en lugares acondicionados para tal fin, de manera segura y ambientalmente adecuada, que cumpla con los lineamientos y condicionantes establecidos en la Norma INEN 2266.
Normativas nacionales y locales, o de aquella que la sustituyan; en caso de ser necesario se complementará con las normas internacionales aplicables (Autoridad Ambiental Nacional considere).
2. Recibir y/o entregar el aceite usado a transportistas que cuenten con el permiso ambiental respectivo, bajo los mecanismos de control establecidos en la normativa ambiental.
3. Incluir dentro de su permiso ambiental el tratamiento previo de los aceites usados (filtrado, decantación, acondicionamiento, etc.) en caso de que las instalaciones de almacenamiento realicen dichas actividades, así como también debe tenerse en cuenta la gestión de los desechos que se originaran del tratamiento.

4. Ser responsable de la aplicación de las medidas de control y reparación integral en caso de accidentes que involucren a estos desechos, mientras no se haya efectuado la entrega del desecho para la regeneración, procesamiento, aprovechamiento, tratamiento, o disposición final del aceite lubricante usado.

Art. 9.- Son responsabilidades y obligaciones del almacenista temporal (acopiador) las siguientes:

1. Receptar de los usuarios finales pequeños y pequeños generadores los aceites usados y entregar el mismo a los gestores de desechos peligrosos de transporte para su posterior tratamiento/eliminación, por gestores que cuenten con el permiso ambiental respectivo.
2. Transportar el aceite usado únicamente en unidades que cuenten con el Permiso Ambiental correspondiente emitido por la autoridad ambiental competente, en caso de que el almacenista temporal (acopiador) tenga la capacidad técnica para hacerlo.
3. Entregar al pequeño generador de aceite usado un acta de entrega recepción con la información que corresponda.
4. Almacenar el aceite usado en las instalaciones del almacenista temporal (acopiador) hasta un período máximo de doce (12) meses. En casos debidamente sustentados y justificados, el almacenista temporal (acopiador) podrá solicitar ante la autoridad ambiental una extensión de dicho período mediante un informe técnico. Durante el tiempo que el generador esté almacenando aceite lubricante usado dentro sus instalaciones, debe garantizarse que se tomen todas las medidas tendientes a prevenir cualquier afectación a la salud humana y al ambiente, teniendo en cuenta su responsabilidad por todos los efectos que se ocasionare a los mismos.

5. Contar con un punto para el almacenamiento temporal de hasta un máximo de quinientos kilogramos para aceites usados el mismo que debe cumplir con los requisitos de la Normativa Técnica Ecuatoriana INEN aplicable u otras que la Autoridad Ambiental Nacional establezca, o en su defecto por normas técnicas aceptadas a nivel internacional para la recepción de aceites usados que el usuario final retorne.
6. Exigir al transportador de materiales peligrosos en los períodos que corresponda la copia del certificado de aprovechamiento o eliminación del aceite usado, como evidencia de la gestión y/o entrega del desecho al gestor de desechos peligrosos; mientras no se haya efectuado y comprobado el aprovechamiento y/o eliminación del aceite usado, el almacenista temporal (acopiador) es solidariamente responsable juntamente con el generador de las acciones que correspondan.

Art. 11.- Son responsabilidades y obligaciones del gestor de desechos peligrosos:

1. Rezeptar los aceites usados únicamente de trasportistas y almacenistas temporales (acopiadores) de desechos peligrosos que se encuentren habilitados ante la autoridad ambiental competente, y dentro del plan de gestión integral.
2. Entregar a los productores de aceites, las bases regeneradas que cumplan con las exigencias técnicas requeridas por la industria para su procesamiento y puesta en el mercado, en caso de contar con este proceso.
3. Entregar el respectivo certificado de destrucción, o aprovechamiento de los aceites usados al generador del desecho.
4. Establecer mecanismos de devolución e identificación del generador, transportista, almacenista o almacenistas temporales (acopiadores) que entregue aceites usados que no cumplan con los requerimientos mínimos de aceptación del desecho en las instalaciones del gestor de desechos peligrosos, para que se proceda con la gestión del desecho bajo el proceso que corresponda; reportar del hecho a la autoridad ambiental (p.9).

Según LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN DE LAS AGUAS

En el Art. 6.- queda prohibido descargar, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, a las redes de alcantarillado, o en las quebradas, acequias, ríos, lagos naturales o artificiales, o en las aguas marítimas, así como infiltrar en terrenos, las aguas residuales que contengan contaminantes que sean nocivos a la salud humana, a la fauna, a la flora y a las propiedades (p.2).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

La metodología que se utilizó en esta investigación fue descriptiva y de campo, porque permitió conocer las características principales sobre los procesos administrativos y comerciales de la microempresa SERVITEC.

3.1.1. Investigación Descriptiva

Según Siqueira (2017) la investigación descriptiva es aquella que se utiliza para describir la realidad de la situación, eventos, personas, grupos o comunidades para analizar.

Este tipo de investigación permitió conocer la forma en la que se realizan cada uno de los procesos en las diferentes áreas como la administrativa y comercial de la empresa SERVITEC, además de los procesos de producción, lo que permitió analizarlos para contribuir al desarrollo de la investigación.

3.1.2. Investigación de campo

Se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular (Graterol, 2011).

Se realizaron visitas constantes a la microempresa SERVITEC donde se observó los diferentes procesos que desarrollan en el ámbito laboral, además de cómo se encuentra organizada y estructurada.

3.1.3. Investigación documental

La investigación documental se aplicó para analizar la información ya registrada como son los 5 procesos de producción según Supplay (2017) y los 14 principios administrativos según Henry Fayol (1916), estos serán la base para identificar y definir los procesos de la microempresa SERVITEC. Para este estudio se recolectó información de varios autores para unificar y rescatar lo más esencial para el objeto de estudio.

3.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o instrumento
Procesos Administrativos	Según Fayol (1916) son instrumentos importantes para la buena dirección de toda empresa, puesto que permiten el diagnóstico y la solución de muchas dificultades propias de las organizaciones de su tiempo	Selección del tema Revisión bibliográfica Planteamiento del problema Elaboración de objetivos Construcción del marco teórico	1. División de trabajo 2. La autoridad 3. La disciplina 4. Unidad de mando 5. Unidad de dirección 6. Subordinación del particular al interés general 7. Remuneración del personal 8. Centralización 9. Jerarquía o cadena escalar 10. Orden 11. Equidad 12. Estabilidad del personal 13. Iniciativa 14. Unión del personal o espíritu	• Eficiencia en el uso de los recursos. • Efectividad en el cumplimiento de sus compromisos. • Cartera de clientes. • Comunicación Fluida. • Tiempo de recolección del aceite usado.	• Entrevista. • Entrevista • Entrevista. • Ficha de Observación.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas o instrumento
Procesos Comerciales	Según Supply es el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios.	Aplicar entrevista al Gerente de la microempresa “SERVITEC” Analizar resultados de la entrevista Realizar la discusión Elaborar las conclusiones y recomendaciones	1. Gestión Comercial 2. Canal Moderno 3. Figuras de Atención Especializada 4. Gestión del surtido 5. Supervisión de la ejecución	- Estrategias desarrolladas - Normativas para cumplimiento de los procesos. - Estrategias para conseguir Proveedores. - Control de calidad en los procesos. - Orden en los procesos.	- Entrevista - Ficha de Observación - Entrevista - Ficha de Observación - Ficha de Observación

Fuente: Mayi Mero

3.3. Población y muestra

La población y muestra es intencional porque coinciden al ser la única empresa que realiza este tipo de servicio a nivel nacional legalmente. Para el desarrollo de la investigación se utilizó las herramientas de la entrevista y ficha de observación.

Se utilizó la revisión bibliográfica de los textos, los que permitieron ser una guía utilizándolos como base de estudio para comparar los procedimientos científicos con los de la microempresa SERVITEC, finalmente se decidió en aplicar los instrumentos de investigación como son la entrevista y la ficha de observación para obtener más información.

La entrevista fue aplicada al gerente propietario Vladimir Madrid, se realizaron preguntas abiertas y cerradas, las cuales permitieron conocer información empírica de la microempresa, mientras la ficha de observación se dio lugar en donde está situada la microempresa SERVITEC, es decir en Tachina, lugar que permitió palpar los procesos ejecutados y de cuales también carecía.

3.4. Métodos

3.4.1. Método Analítico

Se aplicó este método porque permitió interpretar los procesos vigentes de la empresa SERVITEC, los procesos administrativos y comerciales que correspondan a la capacidad productiva. Este objeto ayudó a comprender de mejor manera y definir los procesos.

3.4.2. Método Deductivo

Para la selección del proceso deductivo se analizaron los conceptos científicos de manera particular, es decir individualmente, se identificó los procesos que cuenta la empresa y de cuales carece.

3.4.3. Método Inductivo

Según Galán (2017) es un proceso en que parte del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. El método inductivo utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos.

Por medio del método inductivo se observaron los procesos que se realizaban en la microempresa SERVITEC, se registró cuales tenía, se clasificó los administrativos y comerciales, y se finalmente se generalizó la importancia de cada uno de estos.

3.5. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de información se utilizaron técnicas que permitieron indagar y profundizar en el tema, entre ellas se destacan las siguientes:

3.5.1. Entrevista

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. También está consciente del acceso a los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que condicionan una determinada realidad. Así, es más fácil que el entrevistador comprenda lo vivido por el sujeto de estudio (Troncoso, Amaya, 2016, p. 330).

Esta técnica fue diseñada para dirigirla al gerente-propietario Vladimir Madrid, quien brindó información de primera para el desarrollo de la investigación. La entrevista se estructuró de preguntas abiertas y cerradas, de tal manera en que se pudo conocer varios aspectos como la flexibilidad de los trabajadores, el tipo de contrataciones hacia el personal, estrategias implementadas, reglamento interno entre otras. La información que se recopiló fue basada en los elementos administrativos y comerciales que no son observables.

Al no contar una empresa q realice la misma actividad laboral no se pudo entrevistar a otros propietarios para conocer otros diferentes procesos y poder comparar.

3.5.2. Ficha de Observación

Se aplicó esta técnica en la microempresa SERVITEC para analizar ciertos aspectos que contribuyen a responder los objetivos planteados, como el número de trabajadores, estado y orden de las herramientas, si existe un supervisor y una unidad de mando. Si se percibe higiene dentro de la microempresa y durante el proceso de recolección de aceite usado de cocina y cooperación e iniciativa de los trabajadores.

Es un proceso sistemático de reconcomiendo y registro de personas. Se puede llevar a cabo por medio de notas o por vías más sofisticadas como grabaciones o filmaciones utilizando cámaras gesell. Siempre se dirigen a conductas concretas, a la acción o interacciones humanas en situaciones complejas. La clave pasa por la comprensión acertada de la subjetividad de una cadena de comportamiento o acciones sociales (UniNotas, 2016).

3.6. Análisis de datos

La información fue recopilada a través de los instrumentos que fueron validados por los docentes; Eco. Roxana Benítez, Mgt. Gloria Holguín y Mgt. Freddy Betancourt, por lo cual se prosiguió a la realización de una tabulación y la presentación de resultados por medio de programas tecnológicos como Excel y Word, los cuales permitieron distribuir de mejor manera la información respecto a los procesos administrativos y comerciales para su interpretación.

IV. RESULTADOS

Se aplicó la ficha de observación en el interior de la microempresa “SERVITEC” la cual se encuentra ubicada en Tachina en Tabule, para constatar aspectos relevantes que permitieron el desarrollo de la investigación.

4.1. Número de Trabajadores de la microempresa SERVITEC

Tabla 1: Información de los trabajadores

Número de trabajadores	Hombres	Mujeres	Cargo	Preparación académica
Trabajador 1	X		Gerente-propietario	Ing. Ambiental
Trabajador 2	X		Ayudante	Bachiller
Trabajador 3		X	Secretaria	Ing. Comercial

Fuente: SERVITEC

Elaboración: Mayi Mero

Es esencial conocer el número de trabajadores de una microempresa, debido a que esta es una de las maneras para categorizar su tamaño empresarial. Por medio de la observación se pudo identificar que cuenta con tres trabajadores; dos hombres y una mujer, de los cuales el trabajador 1 es el gerente propietario de la microempresa y el trabajador 2 es un asistente de procesos y el trabajador 3 tiene el cargo de secretaría además de ser su esposa, por lo cual la empresa es considerada familiar, cada uno con su preparación requerida.

4.2. Herramientas de trabajo

Mediante la técnica de la observación se pudo evidenciar que de forma general las herramientas de trabajo se encuentran en un óptimo estado, por lo cual los resultados de producción son los esperados. También se observó que antes y después de utilizar cada una de las herramientas los trabajadores las limpian adecuadamente, esto permite mayor agilidad y minimizar el recurso del tiempo a la hora de operar por conocer el lugar donde las herramientas de trabajo permanecen

Tabla 2: Estado de las herramientas

Herramientas	Buena	Regular	Mala
Vehículo		X	
23 Tanques de 10 Tn.	X		
1 Bomba eléctrica	X		
1 Bomba a combustible	X		
1 Hidrolabadora	X		
Tanques de cocción		X	

Fuente: SERVITEC

Elaboración: Mayi Mero

4.3. Supervisor

La persona encargada de supervisar los procesos tanto comerciales como administrativos es el gerente propietario del establecimiento, con la finalidad de que se cumplan las metas planteadas.

La supervisión es una actividad que pertenece al proceso del trabajo para lograr la satisfacción de un mercado exigente. Hernández (2010) refiere que la supervisión se encuentra basada en una técnica especializada para la ejecución de los procesos de trabajo, como otros recursos ya sean de forma directa o no. Se debe recalcar que se puede supervisar en una producción de bienes, servicios, industrias entre otros.

La supervisión garantiza el proceso, además de lograr un control que facilita la calidad de la actividad.

4.4. Higiene y Seguridad Laboral

Según el Art. 1.- del REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (2012) “Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo” (p. 1).

4.4.1. La seguridad

Es sencillamente la ausencia del riesgo, el mismo que se maneja por medio de técnicas, procesos, herramientas con la finalidad de eliminar o disminuir el riesgo laboral. Se debe recalcar que para esto existen leyes, las cuales se deben acatar, irrelevantemente si la empresa es privada o pública, estas leyes deben ser acatadas y promovidas es así como aportamos a disminuir los accidentes laborales.

4.4.2. Seguridad Industrial

Cuando se habla de seguridad industrial se hace referencia a la industria de la alimentación, la seguridad debe prevalecer en estos lugares por medio de un manual de normas de seguridad y accidentes profesionales, toda industria debe también contar con un sistema de protección contra incendios y las debidas señaléticas que sean visibles tanto para los trabajadores como los clientes.

4.4.3. Higiene

La higiene es el resultado de una correcta limpieza, para evitar posibles enfermedades, como el hongo, bacterias, virus entre otros. Actualmente en el medio laboral se colocan estándares máximos permisibles con la finalidad de controlar y medir los problemas ocasionados.

4.4.4. Higiene Industrial

La higiene industrial se basa en un control ético, moral y social para evitar cualquier factor que afecte a la salud en el ámbito de trabajo.

La higiene y seguridad laboral es una de las exigencias en la actualidad donde la prioridad es la protección al trabajador y la disminución de los riesgos, por lo cual la microempresa SERVITEC cuenta con un protocolo de Seguridad Laboral, en las que se debe proteger un trabajador independientemente del área donde se encuentre.

Sin descuidar la higiene en las herramientas para que la calidad del aceite sea el indicado. Por ejemplo, los instrumentos como el papel de filtro, algodón, barra de metal deben encontrarse en perfectas condiciones, limpias y en buen estado, solo así se lograrán óptimos resultados.

4.5. Señaléticas de seguridad

Las señaléticas de seguridad brindan información que advierte al individuo de las condiciones o circunstancias en las que está. Todas las señales con las que se identifica una actividad, situación u objeto, brindan información sobre seguridad o salud en el lugar de trabajo (Haléco, 2018). Por lo tanto, es esencial que exista una correcta señalización para brindar garantía de seguridad a los trabajadores y personas externas a la empresa en momentos de visitas.

Cuando un trabajador inicia sus labores en una empresa, es importante darle a conocer el significado de cada una de las señaléticas para que se encuentre prevenido y comprenda la información que proporcionan.

La microempresa SERVITEC si cuenta con señaléticas dentro del establecimiento, y se encuentra diseñando un manual de procedimientos que permita transmitir al personal y a los que deseen conocer sobre la misma.

4.6. Orden en los Utensilios

Es importante mantener el orden en los utensilios en las empresas, porque disminuye tiempo en los procesos y de esta forma aumenta la productividad.

Según Herco (2016) dice que las empresas suelen tener picos de producción, por lo cual todos los trabajadores aumentan su velocidad con la finalidad de cumplir a tiempo sus obligaciones, para esto es necesario que los trabajadores encuentren las herramientas en el mismo lugar y en el menor tiempo posible.

Se debe destacar que en SERVITEC las herramientas, maquinarias y recipientes se encontraban en orden, esto permite que los trabajadores identifiquen el lugar destinado de cada herramienta, y así optimizan tiempo.

4.7. Cooperación de los trabajadores hacia sus directivos

La cooperación de los trabajadores es importante, porque se les brinda confianza, compromiso y de esta forma se los involucra de manera más directa, para que cumplan con las metas organizativas.

La entrevista fue realizada al sr. Vladimir Ernesto Madrid León, Gerente-Propietario de la microempresa SERVITEC de la provincia de Esmeraldas, con el objetivo de conocer los procesos administrativos y comerciales de la misma. De acuerdo a la entrevista al Sr. Vladimir, comentó que la microempresa actualmente trabajan dos hombres y una mujer, de los cuales uno de los trabajadores es el mismo; con el título de Ing. Ambiental, desempeñando varias funciones como gerente, recolector de aceite usado y chofer, el segundo trabajador con título de bachiller, realiza funciones básicas en cuando al proceso de recolección de aceite en los establecimientos y finalmente la tercera se trata de su esposa quien es Ing. Comercial y se encarga de la parte Administrativa y Contable de la empresa.

Es importante para la microempresa dar a conocer a sus trabajadores su misión y visión empresarial por lo cual el sr. Vladimir realiza una inducción al nuevo trabajador para que sea participe, las disposiciones generales son emitidas por el gerente, sin embargo, la esposa es la responsable de la parte administrativa y él de la parte operativa. Actualmente se realizan reuniones cada 15 días, para que el personal cuente con un espacio en donde pueda aportar con ideas de mejora, y así mismo revisar un control de las metas cumplidas.

En la entrevista realizada se reveló que los trabajadores no se encuentran asegurados y tampoco cuentan con un contrato de trabajo. El Gerente comentó que esto se debe a que la microempresa es considerada familiar y que sus salarios son estimados de la siguiente manera: \$15 diarios, cuando el trabajador supera el horario de salida (17:00), por cada hora extra se le reconocerá \$1.875 esto se debe a la división de los \$15 dólares para las 8 horas de trabajo, cabe recalcar que el personal de la microempresa SERVITEC no cuenta actualmente con normativas para administrar el talento humano.

Una de las estrategias en las que la microempresa contacta a nuevos proveedores son las redes sociales como Facebook y su propia página web <https://www.engineere.com/EC/Esmeraldas/499735836895365/Servitec>, mientras que para los clientes existe una cartera donde se especifica el monto que se le entrega, otra de las estrategias estimadas es el pago del aceite usado de cocina a los proveedores, esto incentiva aún más a las personas a reciclar el aceite.

En caso de que la productividad llegara aumentar, la microempresa se encuentra apta en cuanto espacio físico y personal se trata. Actualmente la microempresa recolecta alrededor de 10 toneladas mensuales las cuales son llevadas hasta Tulcán para la entrega a una empresa extranjera (Colombia). La microempresa cuenta con varios proveedores: empresas, hoteles, domicilios, agropecuarios entre otros en diferentes ciudades como: Ambato, Guayaquil, Quito, Quevedo, Santa Elena, San Lorenzo, Muisne, Quinindé, Riobamba y Esmeraldas.

Una de las ventajas de la microempresa es que se considera la única a nivel nacional que labora legalmente en la actividad de recolección de aceite usado de comida, lo que fortalece a la misma. Actualmente una de las estrategias que más usa es el pago por la entrega del aceite la cual varía de \$2 a \$6, dependiendo de la frecuencia de entrega y el volumen.

La microempresa tiene como visión crear un local donde la población esmeraldeña se acerque a entregar el aceite usado de comida y reciba su compensación por esto, así eliminaría el gasto de transporte en cuanto a recolección se debe.

En el 2017 la microempresa SERVITEC exportaba el aceite de 23 a 30 toneladas mensuales las cuales enviaba a Tulcán, pero actualmente perdió una de las empresas multinacionales como es KFC, el proveedor con mayor volumen de aceite usado. Considerándose que para poder exportar la ley estipula que debe recolectar un mínimo de 20 Tn, es por esto que la empresa ya no realiza esta actividad debido a su disminución y la entrega en Tulcán para hacerla llegar hasta Colombia el lugar de destino.

Finalmente, los procesos Administrativos y Comerciales son realizados empíricamente, solo uno de los clientes extranjeros exige un Análisis de Laboratorio, es decir extraer una muestra para ver la calidad de aceite que se entrega, esta prueba debe hacerse 2 veces al año, es decir cada 6 meses.

PROCESO DE RECOLECCIÓN DE ACEITE



Figura 1. Proceso del aceite vegetal usado

V. DISCUSIÓN

La presente investigación sobre el análisis de procesos administrativos y comerciales de la microempresa SERVITEC del Cantón de Esmeraldas, dio apertura para conocer las principales problemáticas que se presentan en las áreas administrativas y comerciales de la misma.

Se tomó como referencia las siguientes tesis: “Diagnóstico y seguimiento a proyectos de emprendimientos desarrollados con jóvenes de las parroquias 5 de agosto y Simón Plata Torres del cantón Esmeraldas” la cual fue realizada por Andrade (2013), “Diagnóstico y seguimiento a proyectos de emprendimientos desarrollados con jóvenes de las parroquias urbanas Esmeraldas y Bartolomé Ruiz del cantón Esmeraldas” la cual fue realizada por Saquisari (2013). En donde se compararon aspectos similares a la presente investigación, como “Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía POISON S.A” realizada por Jenny Gabriela Santillán Mirabá y Diana Carolina Cillanueva Arias, las cuales sirvieron de guía para el desarrollo de la investigación, y concluir de forma general que es importante determinar los procesos administrativos y comerciales, una de las características en común que tienen estas investigaciones con mi tesis es la falta de estructura organizacional, el que no poseen un manual de funciones en donde una persona externa conozca las actividades que se realizan a diario. Andrade (2013) indicó que las empresas deben tener un control en cada área para evitar desfases que se originan por debido a una mala administración.

Además, se pudo concluir que en ninguna de las tesis tomadas no cuentan con una estructura legal, lo que permite determinar que esto ocasiona debilidad en los procesos y por ende mala administración y malos resultados financieros. Por consiguiente, el uso correcto de los procesos administrativos y comerciales permite mejorar la productividad empresarial.

Es importante que se realice un seguimiento para evaluar la aplicación de los procesos administrativos y comerciales, de esta manera se podrá constatar los resultados obtenidos, para evidenciar la evolución, es importante realizarlo periódicamente para comparar y mejorar, esto puede ser anualmente o semestralmente y así se analiza de forma general e individual. Se debe tener en cuenta que esta evaluación se requiere de veracidad para que pueda funcionar.

VI. CONCLUSIONES

- Se realizó una comparación de los procesos administrativos y comerciales definidos científicamente con los que actualmente cuenta la microempresa SERVITEC, en donde se pudo evidenciar la carencia de algunos procesos y el mal uso de los mismos, mediante el diagnóstico realizado se pudo identificar dentro de los procesos administrativos que la microempresa SERVITEC no cuenta con una correcta remuneración al trabajador, que a pesar de recibir un sueldo por su prestación de servicios, no se le brinda al trabajador todos los beneficios que exige la ley, como el estar asegurado en el IESS, otro de los procesos que fue detectado que no practicaba la microempresa es la carencia de jerarquía o cadena escalar. Durante el periodo que iniciaron hasta la actualidad todos los trabajadores permanecen en su mismo puesto de trabajo, esto se debe a la actividad que realizan, que solo contratan recolectores eventuales para laborar, lo que ocasiona que no exista una estabilidad del personal.
- La microempresa SERVITEC ejecuta ciertos procesos comerciales, pero no en su totalidad, al no cumplir con el último proceso que es la reflexión o autoanálisis por la falta de conocimiento sobre la importancia que sería si se llegara aplicarlo, esto afecta tanto a la empresa, como al vendedor, es esencial el autoanálisis para controlar como estuvo cada una de las ventas y así mejorarlas. Es por eso que el proceso de cierre no se considera como el último proceso de comercialización, mejorar como profesional y mejorar la calidad de servicios se logra a través de la pos-venta, donde permite conocer un poco más al cliente, sobre la adquisición de su producto o servicio.
- El propietario Vladimir Madrid en una de las entrevistas realizadas, mencionó que entre sus proyectos se encuentra la gratificación monetaria a las personas que se acerquen a la organización (SERVITEC) a entregar el producto, esto abarata gastos de transporte para la empresa y crea una concientización a la ciudadanía Esmeraldeña de cómo aportar a la protección del medio ambiente por medio de la reutilización del aceite usado de comida.

VII. RECOMENDACIONES

- Es necesario e imprescindible que la dirección de SERVITEC aplique los procedimientos establecidos científicamente tanto comerciales como administrativos, para mejorar la productividad, ambiente laboral, aspecto empresarial entre otros.
- Controlar los resultados actuales y luego de la aplicación para comparar y verificar la mejoría de la microempresa.
- Mejorar los canales de publicidad, para ganar mayor mercado y crear más concientización en la población respecto a los beneficios de reciclar aceite usado de comida.
- Crear contratos al personal de SERVITEC de tal manera que estén respaldados por la seguridad y bienestar del estado, recibiendo los beneficios del IESS.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Medina, T. (2015). Análisis y mejoramiento de procesos

<https://repositorio.pucese.edu.ec/retrieve/1017/MEDINA%20CASTRO%20TANIA%20ABIGAL.pdf>

Novelo, C (2013). Las bases de la administración según Henri Fayol

<https://www.gestiopolis.com/author/cristeleugenianovelopez/>

SUPLY CHAIN. (2017) Proceso de producción

<https://retos-operaciones-logistica.eae.es/proceso-de-produccion-en-que-consiste-y-como-se-desarrolla/>

ECURED (2018). Proceso de producción

https://www.ecured.cu/Proceso_de_produccion

Montoyo (2012). Proceso de producción

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19047/1/Tema_4_Proceso_de_produccion.pdf

Alzacri (2014). Etapas de la administración

<http://alzacri2.blogspot.com/2014/06/proceso-administrativo.html>

Henry Fayol (1916). Etapas de la administración.

<http://www.webscolar.com/los-principios-de-la-administracion-de-taylor-y-fayol>

Diego Rivadeneira (2012) Comercialización

<http://empresactualidad.blogspot.com/2012/03/comercializacion-definicion-y-conceptos.html>

Chávez (2016) Eficiencia

<https://es.scribd.com/document/302938238/Definicion-de-Eficiencia-Segun-Autores>

Pérez Q. (2013) abril 12 “Eficacia”

<https://es.scribd.com/document/302938238/Definicion-de-Eficiencia-Segun-Autores>

CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES,
(COPCI) 2010

ULTIMA MODIFICACION 2016

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/190416%20COPCI.pdf>

Ministerio de ambiente (2018)

<http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ACUERDO-ALU-Reformado-03-05-18.pdf>

Restrepo L. (2007) Investigación documental

http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/658/Glosario_Investigacion_Documental_final_-_Lina_Rpo.pdf

Galan M. (2016) Método. Inductive

<http://manuelgalan.blogspot.com/p/guia-metodologica-para-investigacion.html>

Graterol R. (2011) Métodos de Investigación

<https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>

Amaya A. (2016) Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud

<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

IX. ANEXOS



ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA MICROEMPRESA “SERVITEC” DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

El presente cuestionario es realizado con el objetivo de ANALIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES PARA LA MICROEMPRESA “SERVITEC” DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS”, para obtener información que será utilizada con propósito de investigación de tesis, misma que será totalmente confidencial y para usos de estudio únicamente, de antemano se agradece su colaboración, solicitando su respuesta con la mayor sinceridad posible.

A continuación, se le presentará una serie de preguntas

1. ¿Cómo está estructurada la empresa SERVITEC? (Genero, formación, años de permanencia)

.....
.....
.....

2. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa y cuál es la estrategia designada para darla a conocer a sus trabajadores?

.....
.....
.....

3. ¿Quién emite las disposiciones para las actividades del personal?

.....
.....
.....

4. ¿Cuáles son las estrategias que dispone la microempresa SERVITEC para desarrollar la iniciativa de sus trabajadores?

.....
.....
.....

5. ¿Qué tipo de contrataciones realiza la empresa de SERVITEC a sus trabajadores?

.....
.....
.....

6. ¿Qué política de salarios aplica?

.....
.....
.....

7. ¿Dispone de normativas para administrar el talento humano?

.....
.....
.....

8. ¿Qué estrategias desarrolla para contactar a los proveedores y futuros clientes; y quien es el encargado de desarrollar esta actividad?

.....
.....
.....

9. ¿Dispone de una cartera de clientes y que estrategias aplica en caso de que uno o varios de ellos se retire?

.....
.....
.....

10. ¿De acuerdo a la experiencia cuales son las estrategias para captar proveedores?

.....
.....
.....

11. ¿Qué disponibilidad de espacio físico y de personal cuenta para aumentar la productividad?

.....
.....
.....

12. ¿Cuenta con un algún protocolo para supervisar la calidad del proceso?

.....
.....
.....

¡GRACIAS!



FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LA MICROEMPRESA “SERVITEC” DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

TEMA: Procesos administrativos y comerciales

1. OBJETIVO

Obtener datos sobre la situación actual de la microempresa “SERVITEC” de la provincia de Esmeraldas.

2. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Nombre del Negocio:
- 1.2. Provincia:
- 1.3. Cantón:
- 1.4. Parroquia:
- 1.5. Observador:
- 1.6. Lugar y fecha:

3. CONTENIDO:

3.1. El número de trabajadores en el negocio es de:

- 1-3 ()
- 3-5 ()
- 5-7 ()
- Más de 7 ()

3.2. Estado de las herramientas de recolección de aceite es:

- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

3.3. Existe una persona encargada de supervisar los procesos internos

- Si () No ()

3.4. Higiene en la parte interna de la microempresa

- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

3.4.Unidad de mando

- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

3.5.El orden de todos los materiales es

- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

3.6.La cooperación de los trabajadores para sus directivos es

- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

3.7.Iniciativa de los trabajadores

- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

Conclusiones:

.....

.....

.....

.....

Firma de la observadora



EN LOS ACTUALES MOMENTOS LA PERSEVERANCIA PERMITIO A SERVITEC CONSOLIDARSE EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS CON ALREDEDOR DE 300 ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA ENTRE LOS QUE RESALTAN.

