



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES

TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO, PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN

INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA CPA.

TITULO

DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN PARA LOS
MICROEMPRESARIOS DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR

Autora: Barahona García Sandy Gloria

Tutor: Magister. Guerrero Rivera Wilberto Guerrero

MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **“Diseño de procesos de gestión para los microempresarios del cantón Simón Bolívar”** presentado por Barahona García Sandy Gloria

Milagro, a los 28 días del mes de diciembre del 2016



Guerrero Rivera Absalón Wilberto
C.I: 0603274994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 28 días del mes de diciembre de 2016


Barahona García Sandy Gloria
CI: 120638425-5

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “**Diseño de procesos de gestión para los microempresarios del cantón Simón Bolívar**” y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 28 días del mes de diciembre de 2016



Barahona García Sandy Gloria
CI: 120638425-5

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Problematización	2
1.1.2. Delimitación del Problema	3
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.....	5
2.1. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL.....	5
2.1.1. Marco teórico	5
2.1.1. Marco referencial	13
2.2. MARCO METODOLÓGICO.....	14
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	15
2.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	16
2.5. RESULTADOS	17
CAPÍTULO III.....	18
PROPUESTA.....	18
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	18
3.1.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	18
3.2 CONCLUSIONES.....	30
3.3 RECOMENDACIONES	31
Bibliografía.....	32
APÉNDICE.....	30

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Nivel de madurez – GESTIÓN DE LOS PROCESOS.....	19
Cuadro 2 Analisis de gestion.....	20
Cuadro 3 Resumen analítico de gestión.....	24
Cuadro 4 Estructura de un plan de negocios	25
Cuadro 5 Modelo de Organigrama	24
Cuadro 6 Matriz FODA generalizada	29
Cuadro 7 Tiempo como microempresario	37
Cuadro 8 Experiencia en gestión	37
Cuadro 9 Número de personas en la microempresa	38
Cuadro 10 Conocimiento sobre procesos de gestión	38
Cuadro 11 Existencia de planificación administrativa y operacional	38
Cuadro 12 Existencia de un plan de negocio	37
Cuadro 13 Capacitación sobre gestión.....	37
Cuadro 14 Autoevaluación de la gestión	37
Cuadro 15 Resultados esperados del negocio	38
Cuadro 16 Necesidad de establecer o renovar las estrategias de gestión por procesos establecidas.....	38
Cuadro 17 Necesidad de la capacitación sobre la elaboración y ejecución de un diseño de procesos de gestión:.....	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Tiempo como microempresario	37
Figura 2 Experiencia en gestión	37
Figura 3 Número de personas en la microempresa.....	38
Figura 4 Conocimiento sobre procesos de gestión.....	38
Figura 5 Existencia de planificación administrativa y operacional	39
Figura 6 Existencia de un plan de negocio.....	37
Figura 7 Capacitación sobre gestión	37
Figura 8 Autoevaluación de la gestión	38
Figura 9 Resultados esperados del negocio	38
Figura 10 Existencia de planificación administrativa y operacional.....	39
Figura 11 Necesidad de la capacitación sobre la elaboración y ejecución de un diseño de procesos de gestión:.....	39

TÍTULO: DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN PARA LOS MICROEMPRESARIOS DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

RESUMEN:

Los alcances económicos se han generado masivamente en un aspecto positivo para la localidad, convirtiéndose en un campo geográfico habitado por emprendedores, no obstante, cada emprendimiento en ejecución requiere de una correcta organización y un determinado rol de funciones que cada integrante debe cumplir para alcanzar las metas propuestas.

La investigación específica como la falta de un proceso de gestión bien estructurada afecta directamente a las pequeñas empresas conformadas en la localidad, donde como resultante se tiene la mala administración, falta de utilidades, desequilibrio operacional, entre otros factores que justifican la elección del tema del presente trabajo investigativo.

Se evidencia también que el principal propósito que se busca conseguir es aportar en la eficiente administración de la empresa mediante un modelo de gestión por procesos para optimizar recursos y alcanzar o superar las metas propuestas, de esta manera se beneficia también la economía del sector en general.

Siendo el autor originario del Cantón, se realiza una investigación de campo por el contacto directo con las delimitaciones problema, y de carácter deductivo ya que se concluye sin intermediación sino más bien por conceptos propios.

Palabras clave: Gestión, Proceso, Aplicación, metas, economía

ABSTRACT

The economic scope has been generated massively in a positive aspect for the locality, becoming a geographic field inhabited by entrepreneurs, nevertheless, each undertaking in execution requires of a correct organization and a certain roll of functions that each member must fulfill to reach the Goals. Specific research, such as the lack of a well-structured management process, directly affects local small businesses, where as result there is poor management, lack of profits, operational imbalance, among other factors that justify the choice of the topic Present investigative work.

It is also evident that the main purpose is to contribute in the efficient management of the company through a process management model to optimize resources and achieve or exceed the proposed goals, thus also benefiting the economy of the sector in general.

Being the original author of the Canton, a field investigation is made by the direct contact with the delimitations problem, and of deductive character since it is concluded without intermediation but rather by own concepts.

Key words: Management, Process, Application, goals, economy

INTRODUCCIÓN

Las microempresas cumplen un rol fundamental en la sociedad, no solo representan sustento para las familias por la ejecución de un emprendimiento, sino que, generan fuentes de trabajo y constituyen, en unión, la mayor potencia económica estructural a nivel mundial, pues de ellos dependen las grandes empresas.

En el Cantón Simón Bolívar de la Provincia del Guayas la evolución que se ha generado está a vista de todos, su gente emprende en variedad de proyectos que no solo involucran la agricultura, que es la actividad económica propia de la localidad, sino también en otro tipo de negocios como venta de alimentos, comercio, manufactura textil, producción de productos naturales, etc.

Tanto desarrollo requiere de una administración responsable y efectiva, aunque representen una pequeña empresa, todo negocio mal administrado genera pérdidas, puesto que cada movimiento es un hilo conductor para llegar a un solo fin, que es la obtención de utilidades, el presente trabajo investigativo se enfoca precisamente en la administración que los emprendedores llevan de mala manera ya sea por falta de conocimiento o de responsabilidad.

Toda organización que cuenta con un modelo de gestión detallado y lo cumple a cabalidad posee un elevado porcentaje de posibilidades de alcanzar y hasta superar las metas planteadas, la razón de ser del presente trabajo investigativo es aportar con conocimientos y métodos estratégicos e ideas innovadoras un modelo de gestión por procesos para las pequeñas empresas del Cantón Simón Bolívar de la provincia del Guayas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

Los microempresarios involucran emprendedores que ejecutan un proyecto con cierta cantidad de trabajadores y una cantidad específica de capital, en el Cantón Simón Bolívar se vive una evolución económica que va a desarrollo diario y adaptación al entorno tanto tecnológico como político y social.

Las microempresas formadas se estructuran en modelo de gestión que tiene como finalidad la correcta ejecución de cada función para lograr las metas monetarias planteadas por el gerente o propietario, este mismo modelo es el que carece en los pequeños negocios formados en la localidad, si bien es cierto los emprendedores están cada vez más motivados para idear y ejecutar proyectos que generen economía, también es verdad que la falta de asesoramiento les juega en contra para el correcto funcionamiento de cada emprendimiento.

Las microempresas del Cantón Simón Bolívar carecen de un diseño de gestión que represente esquemáticamente lo que se planea realizar, por el hecho de tratarse de una empresa pequeña se cae en el error de considerar irrelevante la formulación de diseños que gestionen la administración y las operaciones del negocio, por esa razón se confían, siendo que, sin importar el tamaño, todo proyecto debe tener un modelo de gestión que garantice los procesos a seguir según sea su razón de ser.

Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas (Naressi, 2012), entonces en consideración al mercado se adecua la gestión pertinente, esto flexibiliza a la empresa y la adapta a los cambios del entorno y el mercado actuando de manera efectiva y logrando resultados óptimos, ya que el proceso de gestión en si es llevar a la práctica todo aquello que se ha planeado.

1.1.2. Delimitación del Problema

País: ECUADOR

Región: COSTA

Provincia: GUAYAS

Cantón: SIMÓN BOLÍVAR

Sector Destino: MICROEMPRESARIOS

Área: CONTABLE

1.2 OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

- Elaborar un diseño de procesos de gestión para los microempresarios del Cantón Simón Bolívar mediante técnicas y estrategias administrativas, así como métodos operativos para lograr las metas estipuladas para la empresa.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar la situación de las microempresas mediante un estudio valorativo con instrumentos que permitan recolectar datos para emitir un diagnóstico que determine como afecta la falta de un diseño de procesos de gestión.

- Establecer un plan de gestión a partir del diagnóstico que se obtenga sobre el estado de la microempresa para plantear las acciones a desarrollar, necesarias para el cumplimiento de la propuesta.

- Brindar herramientas para la planeación y control de los procesos de gestión de la microempresa enfocándose en el ámbito administrativo y operativo para focalizar las expectativas financieras, de clientes y de la calidad del bien o servicio ofertado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1.1. Marco teórico

DISEÑO

Es quema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. El término también se emplea para referirse a la apariencia de ciertos productos en cuanto a sus líneas, forma y funcionalidades (Merino, 2012).

Gestión empresarial

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente (DEFINICIÓN ABC, 2015).

Para que una gestión determinada sea óptima y de por ende buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas sino que deberá mejorar aquellas cuestiones que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y propongan nuevas estrategias, entre otras cuestiones (DEFINICIÓN ABC, 2015).

La gestión de este tipo deberá considerar una serie de factores, entre ellos financieros, productivos y logísticos, por citar los más importantes. Los profesionales, individuos que se dedican a la gestión empresarial, deben sí o sí dominar todos estos condicionantes para poder triunfar en el tema y que la empresa que dirigen sea exitosa (DEFINICIONES A B C).

Si nos enfocamos en la aplicación del concepto de gestión para llevar a cabo las actividades de una empresa, es importante destacar que, por lo general, el mismo suele tener mucha más aplicación en las empresas de propiedad privadas, que son más conocidas como el sector privados empresarial. De todas formas, debemos decir que las empresas que le pertenecen al sector público, es decir, aquellas que son propiedad del estado, también suelen tener buenos modelos de gestión, pero los mismos suelen independizarse bastante de lo que es el concepto de gestión más técnico (GESTION Y ADMINISTRACION).

Y es aquí en donde radica la diferencia más grande, ya que el sector privado, aplicando el concepto de gestión en el desarrollo de sus actividades obtiene muchas más ganancias que una empresa correspondiente al sector público, es por ello que es importante considerar la tecnicidad del concepto de gestión como parte de la gestión empresarial. De todas formas es importante también que se haga mención del hecho lógico que nos confirma que las empresas privadas cuentan con muchos más recursos que aquellas del Estado, y uno de esos recursos es la tecnología, una herramienta que ha ayudado ampliar el concepto de gestión en todas las aplicaciones correspondientes (GESTION Y ADMINISTRACION).

Funciones principales de la gestión

Se puede decir que según ECURED, (2010). el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa:

- La primera de esas funciones es la **Planificación**: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos se refiere a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.
- La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la **Organización**: donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.
- La **Dirección** de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.
- El **Control** es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se puede notar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión. El mismo aporta un nivel mucho más alto de organización, permitiendo así que la empresa pueda desempeñarse muy bien en su área de trabajo. En el caso de que emprenda un nuevo negocio o una empresa, con el objetivo de que la misma llegue a grandes estatutos empresariales, se recomienda entonces que la administración correspondiente a su empresa se encuentre regida por el concepto de gestión, y de

esta manera se aumentarían los niveles de posible éxito que se pueda tener en la empresa (ECURED, 2010).

Campo que abarca la gestión

Los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión. En las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían por que realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir. En el taller o en la oficina el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión. (ECURED, 2010).

La labor del Director Gerente era supervisar la marcha de los trabajos en curso en un proceso reiterativo. El resultado se medía según lo que se producía, y se funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso. Había que satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero y esa era la mayor motivación. Esta simple interpretación de la gestión que existía entonces sigue aún en pie, como un eco del pasado. Algunos empresarios siguen comportándose como si nada hubiese cambiado. (ECURED, 2010). Pero son los zarpazos de la realidad lo que ha hecho que los empresarios tengan en cuenta muchos otros factores, porque los mercados ya no crecen en función de la oferta, y hay que luchar en mercados muy competitivos y a veces poco recesivos interiormente, sin contar con los problemas de competencia de empresas foráneas. (ECURED, 2010).

La automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y las crecientes expectativas de la sociedad han puesto al descubierto muchas carencias de los directivos españoles. La naturaleza de la gestión se ha hecho más compleja para actuar en función de una serie de prioridades, como es la de conseguir beneficios constantes, por encima de todas ellas (ECURED, 2010).

Cómo funciona la gestión

Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas

recetas que antaño. Un vendedor, que sea promocionado a Jefe de Venta, debe asumir nuevas actitudes y adquirir la formación adecuada, pues su sistema de trabajo ha cambiado sustancialmente. Y así en todos los puestos de la organización empresarial. (ECURED, 2010):

- PLANIFICACIÓN: "Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos"
- ORGANIZACIÓN: "Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados"
- PERSONAL: "El entusiasmo preciso para organizar y motivar a un grupo específico de personas"
- DIRECCIÓN: "Un elevado nivel de comunicación con su personal y habilidad para crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos de eficacia y rentabilidad de la empresa"
- CONTROL: "Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados"
- REPRESENTATIVIDAD: "El Gerente es la "personalidad" que representa a la organización ante otras organizaciones similares, gubernamentales, proveedores, instituciones financieras, etc."

El control de gestión

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa según ECURED, (2010), se deben tener en cuenta tres funciones principales:

1. Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
2. Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.
3. Identificar -mejorando o corrigiendo- los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

Es importante resaltar que el trabajo de la gestión exige al director de la empresa cualidades excepcionales. El dirigente en las sociedades industriales actuales ocupa un

puesto de responsabilidad y liderazgo, similar al que en épocas pasadas ocupaban militares y sacerdotes.

Para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica. (ECURED, 2010).

En definitiva, el ser humano se parecerá más a los sistemas del mundo natural que al de las máquinas. Una empresa progresa a través de un complicado desarrollo de relaciones que afectan a toda su organización, en vez de un comportamiento, según unos principios simples de causa- efecto. Otro elemento comparativo, es el paso del tiempo y su efecto en toda la organización. En el ejemplo del coche, las partes mecánicas se desgastarán con el tiempo, pero al estar normalizadas, podrá ser sustituidas por otras según un programa de mantenimiento que permitirá al vehículo seguir funcionando (ECURED, 2010).

En el caso de las personas, con el tiempo irán cambiando: la percepción, la experiencia, la motivación. El proceso de envejecimiento afectará su actitud y su comportamiento. Además, los grupos de personas dentro de la organización actúan de forma distinta según el estadio de la vida en que se encuentren. Todo cambio impuesto en el grupo, por ejemplo - cambio en el personal -alterará su naturaleza, incluso sus expectativas. Este ejemplo determina la importancia que en la gestión general de la empresa tiene el desarrollo de los Recursos Humanos. Por tanto es básico que el responsable de esta función conozca los aspectos esenciales de la organización y no considere ésta como un mero sistema mecánico, si no, fracasará sin duda en sus objetivos (CARRASCO, 2012).

Cualidades y conocimientos de un buen gestor

El gerente tiene una responsabilidad especial con sus subordinados, pero si aplica esta responsabilidad únicamente en términos de control y supervisión, no estará cumpliendo con ella. Según ECURED, (2010) tiene que establecer un sistema de interrelación que indique:

- El personal deberá conocer con claridad que se espera de ellos.
- El personal deberá participar directamente en la fijación de sus objetivos de trabajo. Esto propiciará la claridad y eficacia de la tarea a desarrollar y hará que el subordinado se sienta más comprometido y dispuesto a colaborar.
- El personal deberá sentirse apoyado con los recursos físicos y humanos necesarios para lograr sus objetivos.
- El personal aportará y podrá desarrollar sus propios recursos personales para poder actuar con mayor eficacia. Por su parte la empresa le ayudará a conseguirlo mediante el asesoramiento o consejos permanentes e incluso con una formación adicional.
- El personal deberá recibir información coherente o comentarios críticos sobre su actuación. Si bien habrá que criticar a veces su actuación, esto le servirá de incentivo y no de amenaza coercitiva que pueda lesionar su autoestima. El conseguir estos objetivos en las relaciones personales y el respaldo sin límites de la dirección supone mayor recompensa que los meros incentivos económicos (DOMINGUEZ).

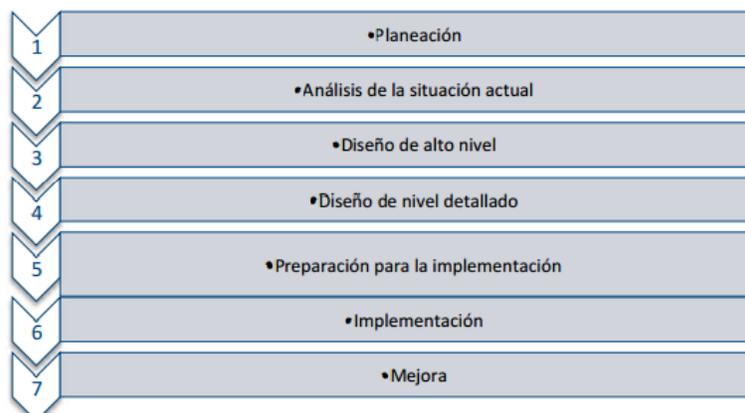
Nivel de madurez BPM

El nivel de madurez presenta la vista holística de una implementación BPM, basado en esta perspectiva, se puede definir alineamientos sólidos entre la implementación cooperativa de una administración basada en procesos bajo los patrones de buenas prácticas. (Cruz & Lévano, 2013)



Fases de la implementación de procesos de la gestión de servicios.

Cada una de estas fases integra un flujo propio de trabajo, uno dependiente del otro (secuencial) indispensable para lograr el objetivo trazado de sus fases dependientes. (Cruz & Lévano, 2013).



Definición de las fases de la implementación de procesos de la gestión de servicios.

Ocampo (2009), define los siguientes: Planificación. Se define la estrategia del proyecto, las actividades de planeación y logística necesarias para la ejecución de las etapas siguientes. En esta etapa es de vital importancia la comunicación de la apertura de la adaptación en la entidad, como también el establecimiento de objetivos y metas; y de las asociaciones de equipos de labor. Análisis de situación actual. Se identifica la forma, cómo trabaja la organización considerando las funciones, roles, actividades y procesos. (Cruz & Lévano, 2013)

En esta etapa se mapean las estructuras jerárquicas/ funcionales y los problemas operativos actuales; con esto se identifican las oportunidades de mejora. Diseño de alto nivel. Se determina el marco de referencia de mejores prácticas para el modelo a desarrollar. Se construye un modelo ideal considerando los principales procesos, con lo que se hace un análisis de la situación actual para diseñar el modelo de dirección futuro. Diseño de nivel detallado. El nivel detallado debe proveer la información necesaria para la operación del modelo. Incluye instrucciones detalladas de procesos, identificación de roles, definición de formatos y selección de herramientas y definición de políticas aplicables. (Cruz & Lévano, 2013)

2.1.1. Marco referencial

En el trabajo de Machado & Aguirre (11 de 2012). Ingeniera en Administración de Empresas. *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Empresa "EQUINORTE S.A." orientado al mejoramiento contínuo del sistema comercial*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador, en la parte de resumen señala que: "El proyecto de tesis se desarrolla en base a la empresa "EQUINORTE S.A", ésta empresa se dedica a comercializar vehículos marca Hyundai, además de brindarles mantenimiento y/o reparación según sea el caso. El problema principal de la empresa radica en contar con una estructura orgánica tradicional, que se maneja en forma centralizada sin control sobre sus procesos, confundiendo actividades, elevando costos y tiempos excesivos de espera, entre otros. Para mejorar esta situación en la

organización se propone diseñar un Modelo de Gestión por procesos, que permita el mejoramiento continuo tanto en la Preventa-Venta-Postventa, lo cual ayudará a disminuir costos, tiempos, duplicidad de tareas y demás situaciones que se susciten. El objetivo principal para la construcción de ésta investigación es elevarlos niveles de eficiencia, eficacia y productividad, mediante el levantamiento, definición y categorización de procesos, dentro del Sistema Comercial de EQUINORTE"

El libro de PÉREZ, J. A. (2010). *GESTIÓN POR PROCESOS*. En J. A. PÉREZ, *GESTIÓN POR PROCESOS* (pág. 19). MADRID: ESIC. realiza hincapié sobre la importancia de la gestión por procesos, señala principalmente dos actividades:

- el aumento de la eficiencia de la empresa; y
- el diseño de estructuras organizativas

2.2. MARCO METODOLÓGICO

El tipo y diseño de investigación seleccionado para la elaboración del presente trabajo investigativo se detallan a continuación:

De campo

El trabajo de campo implica la relación directa del investigador con las fuentes de información no documentales. Ezequiel Ander - Egg (1977: 37-40) identifica dos tipos de contacto que caracterizan la investigación de campo:

1) global, que implica una aproximación integral al fenómeno a estudiar, identificando las características naturales, económicas, residenciales y humanas del objeto de estudio; y,

2) individual, que implica la aproximación y relacionamiento con las personalidades más importantes del grupo (identifica los líderes de los distintos niveles como los más importantes proveedores de información) (INVESTIGACIÓN SEGÚN ANDER EGG, 2013).

Explicativas

Según lo investigado en la web en INVESTIGACIÓN SEGÚN ANDER EGG, (2013). señala que: Carlos Sabino identifica estos estudios como aquellos cuyo propósito es encontrar relaciones entre las variables. En palabras de Hernández S. y otros (Ob. Cit.: 66), “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”.

El medio de que se valen para tal labor es la verificación de una hipótesis que en estos casos sí es imprescindible, a diferencia de los dos anteriores tipos de investigación. Las características de este tipo de estudios son, de manera general, las siguientes:

- parten de un abundante cuerpo teórico;
- identifican las relaciones de causalidad; y,
- proponen nuevas hipótesis para futuros estudios.

Este tipo de investigaciones exige mayor concentración y capacidad de análisis y síntesis por parte del investigador, ya que las variables que se manifiestan ante los sentidos deben ser meticulosamente estudiadas. La conveniencia de emprender investigaciones explicativas varía de acuerdo al campo de conocimientos que se considere

Bibliográfica y Lincográfica

Es aplicada a las ciencias en general, observándose en los textos relacionados con el tema, poniendo a prueba los modelos y proposiciones de las diversas teorías.

El presente trabajo se fundamentó en otros trabajos de campo ya elaborados y textos que refuercen el tema (INVESTIGACIÓN SEGÚN ANDER EGG, 2013).

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

El presente trabajo de investigación se focaliza estrictamente en los procesos de gestión que poseen los emprendedores en sus negocios, considerando como población

a 15 establecimientos que cumplen con el aspecto legal de constitución como microempresas.

2.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Métodos teóricos

Deductivo

Método donde se va de lo general a lo específico. Este comienza dando paso a los datos en cierta forma válidos, para llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica o suposiciones; o sea se refiere a un proceso donde existen determinadas reglas y procesos donde gracias a su asistencia, se llegan a conclusiones finales partiendo de ciertos enunciados o premisas (ALVAREZ, 2016).

Tras el análisis propio del caso e información proporcionada por otras fuentes se llega a una síntesis reflexiva y conceptual del tema.

Técnicas e instrumentos

Se tiene acceso directo a las microempresas tanto al inicio de la jornada como al fin de la misma, para generar perspectiva y complementar el trabajo.

Encuesta:

Es el conjunto de preguntas previamente diseñadas para ser contestadas, es uno de los instrumentos más usados en el método hipotético-deductivo, sobre todo cuando es de preguntas cerradas (hay opciones de respuestas prefijadas) por su fácil codificación y análisis a partir de fórmulas estadísticas (Martinez V. L., 2011).

La encuesta se destina a los microempresarios, gerentes o encargados, con un total de 11 preguntas.

2.5. RESULTADOS

Como medio para el levantamiento de información se procede con la encuesta para realizar la interpretación de los datos y a su vez validar los presupuestos establecidos.

La mayoría de microempresarios tienen más de un año en el mercado como emprendedores, aunque son pocos los que tienen experiencia en gestión de empresas, todos tienen personal a su cargo que van de 3 trabajadores en adelante respectivamente, esto hace notorio el hecho de considerar un método de gestión que permita optimizar el recurso humano y sus funciones específicas; la falta de experiencia en gestionar un negocio lógicamente hace que carezcan de conocimiento en lo que a procesos de gestión respecta, Las pocas personas que tienen conocimiento en el tema coinciden en que existe una planificación administrativa y operacional para el correcto funcionamiento del negocio, los demás concluyen que no existe un plan específico,

Pese a ello, consideran que un plan de negocio es distinto a una gestión, por lo que más del 70% de los encuestados concuerdan en que existe un plan de negocio para la microempresa, mismo que es el que se ha venido ejecutando, Actualmente o con el emprendimiento actual, solo 5 de 15, que son los mismos que dicen tener experiencia sobre gestión, han recibido capacitaciones sobre el tema, lo que hace que le da lógica a sus respuestas, debido al conocimiento que adquirieron en los seminarios, son los únicos que autoevalúan la gestión aplicada en su negocio, la mayoría de los emprendedores con frecuencia reciben los resultados esperados, siendo solo 4 los que pocas veces llegan a la meta monetaria establecida, por lo que coinciden los mismos 4 en que es necesario establecer o renovar las estrategias de gestión por procesos establecidas, pero todos coinciden en que es necesario capacitarse en el tema para el correcto funcionamiento del emprendimiento y la obtención de los resultados monetarios esperados.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La encuesta nos revela la necesidad de un diseño de gestión estructurado para el funcionamiento óptimo de las microempresas, respaldando los objetivos planteados en el trabajo de investigación.

Existe la desinformación concretando que, a menor tamaño de la empresa, menor es la necesidad de un modelo de gestión por procesos.

3.1.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La propuesta que se plantea busca elaborar un plan de gestión de fácil ejecución y rápidos resultados.

1. Se propone un sistema de autoanálisis de gestión para verificar el óptimo resultado de las estrategias planteadas.

Cuadro 1 Nivel de madurez – GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Elemento detallado	Nivel de madurez – GESTIÓN DE LOS PROCESOS				
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Generalidades	Procesos definidos y gestionados informal y puntualmente.	Procesos clave y definidos y gestionados (productos, clientes).	Procesos y estrategia integrados.	Procesos más ágiles, flexibles e innovadores.	La planificación de procesos utiliza la comparación de sus resultados con los de las mejores organizaciones.
Planificación y control de los procesos		Interacción de procesos (mapa). Seguimiento de procesos (indicadores).0.	La planificación de procesos incluye las necesidades de las partes interesadas. Procesos eficientes, revisados y mejorados de manera continua (cumplen objetivos).	La planificación de los procesos considera a todas las partes interesadas. Análisis y solución de los problemas de interacción de procesos.	Resultados de los procesos por encima de la media del sector.
Responsabilidad y autoridad del proceso	Algunas responsabilidades de proceso están definidas	Responsabilidad de proceso definidas de manera clara	Política de resolución de conflictos en la gestión de procesos definida	Las competencias de los responsables de procesos mejoran continuamente	Aprendizaje compartido entre responsables de proceso y las partes interesadas
Gestión del riesgo, evaluación del desempeño y mejora en los procesos	Se tiene conciencia de algunos riesgos que podrían afectar a los procesos	Por experiencias anteriores se conocen los riesgos del procesos	Se utilizan herramientas como AMFEs (análisis modal de fallos y efectos)del procesos	Se incluye el análisis de riesgos del entorno, los planes de mitigación incluyen los riesgos que afectan a las partes interesadas relevantes.	La inclusión del riesgo se hace desde el diseño del proceso y la planificación del sistema, se evita ser reactivo.
NOTA: El nivel de madurez actual de los elementos individuales de la organización es el nivel más alto obtenido completo					

Elaborado por: Barahona Sandy
Fuente: (López, 2016)

Cuadro 2 Análisis de Gestión

No.	PREGUNTA	EJEMPLOS DE EVIDENCIAS	NIVEL DE MADUREZ					OBSERVACIONES
			1	2	3	4	5	
Gestión de los procesos, generalidades			1	2	3	4	5	
1	¿Se encuentran determinados los procesos y su secuencia e interrelación?	Mapa de procesos. Manual de gestión. Matrices de procesos.	1					
2	¿Están descritas las actividades, métodos y parámetros operacionales apropiados (incluyendo puntos críticos para el control de los procesos, teniendo en cuenta el tamaño y la naturaleza de la organización, con el fin de apoyar su eficiencia y eficacia?	Fichas de proceso, diagramas de proceso, procedimientos descriptivos de los procesos, flujogramas, notas, carteles, instrucciones técnicas, criterios operacionales.		2				
3	¿Los procesos contratados externamente son controlados al igual que el resto de procesos, a fin de asegurar su eficiencia y eficacia?	Identificación de procesos externos. Determinación de controles para procesos externos			3			
4	¿Se identifican los recursos materiales necesarios para la ejecución eficaz y eficiente de cada proceso?	Fichas de procesos. Diagramas de procesos. Fichas de equipos. Fichas de materiales. Inventarios de equipos.				4		
5	¿Se disponen de métodos para el seguimiento, la medición, la mejora y la gestión del	Indicadores de procesos. Cuadros de mando. Gráficos de control de proceso. Acciones de mejora. Acciones					5	

	riesgo de los procesos y de sus interrelaciones?	correctivas/preventivas. Control del proceso. AMFE de proceso. Simplificación o reingeniería de procesos. Equipos de mejora. 5S. 6 Sigma. Lean manufacturing.						
		Nivel promedio de madurez	3					
Planificación y control de los procesos			1	2	3	4	5	
6	¿La dirección se implica en la determinación, planificación y alineamiento con la estrategia de los procesos de la organización, así como en su descripción y control?	Grupos de trabajo. Reuniones de mejora. Revisión por la dirección.	1					
7	¿La dirección considera a los diferentes grupos de interés para planificar y determinar las actividades necesarias en los procesos para la obtención de los productos y servicios?	Análisis de mercado o sector de actividad, encuestas a clientes, encuestas a las personas de la organización, análisis de indicadores de desempeño. Resultados esperados y expectativas.		2				
8	¿La estructura de procesos de la organización cubre las actividades de planificación, provisión de recursos, realización del producto y revisión y medición?	Mapa de procesos. Manual de gestión. Matrices interrelación procesos vs requisitos aplicables de la norma de sistemas de gestión. Recursos necesarios, métodos operativos a aplicar, de medición y análisis.			3			
9	¿Los procesos de planificación y control de la organización recaban y generan la información apropiada para contribuir a la eficacia y eficiencia del resto de los	Ejemplos de información útil a generar recabar por los procesos de planificación: Datos del entorno de la organización; Previsiones de los mercados o sectores de actividad a corto y largo plazo; Riesgos financieros y				4		

	procesos?	de otro tipo; Requisitos legales y reglamentarios; actividades internas y necesidades y expectativas de su personal.						
10	¿Se identifican las necesidades de cambios y de nuevas tecnologías (innovación en los procesos)?	Nuevas infraestructuras, nuevos equipos, nuevos métodos de trabajo.					5	
		Nivel promedio de madurez	3					
Responsabilidad y autoridad relativa a los procesos			1	2	3	4	5	
11	¿Se han determinado los propietarios de los procesos?	Fichas de procesos. Diagramas de procesos.	1					
12	¿Cuentan los propietarios de los procesos con las competencias apropiadas para la gestión de los procesos?	Fichas de personal. Cuaderno de competencias.		2				
13	¿Conoce cada propietario la misión de su proceso y los indicadores de medida de los que son responsables?	Acceso a la información. Fichas de personal. Planes de formación.			3			
14	¿Existe coordinación entre los diferentes propietarios de los procesos que se encuentran directamente interrelacionados?	Grupos de mejora. Comités de gestión. Canales de comunicación interna.				4		
15	¿Se han determinado las responsabilidades, autoridades y funciones para todas las personas que intervienen en la gestión del proceso?	Fichas de proceso. Diagrama de procesos. Fichas de personal. Catálogo de competencias. Fichas del puesto. Manual de gestión con responsabilidades y autoridades.					5	

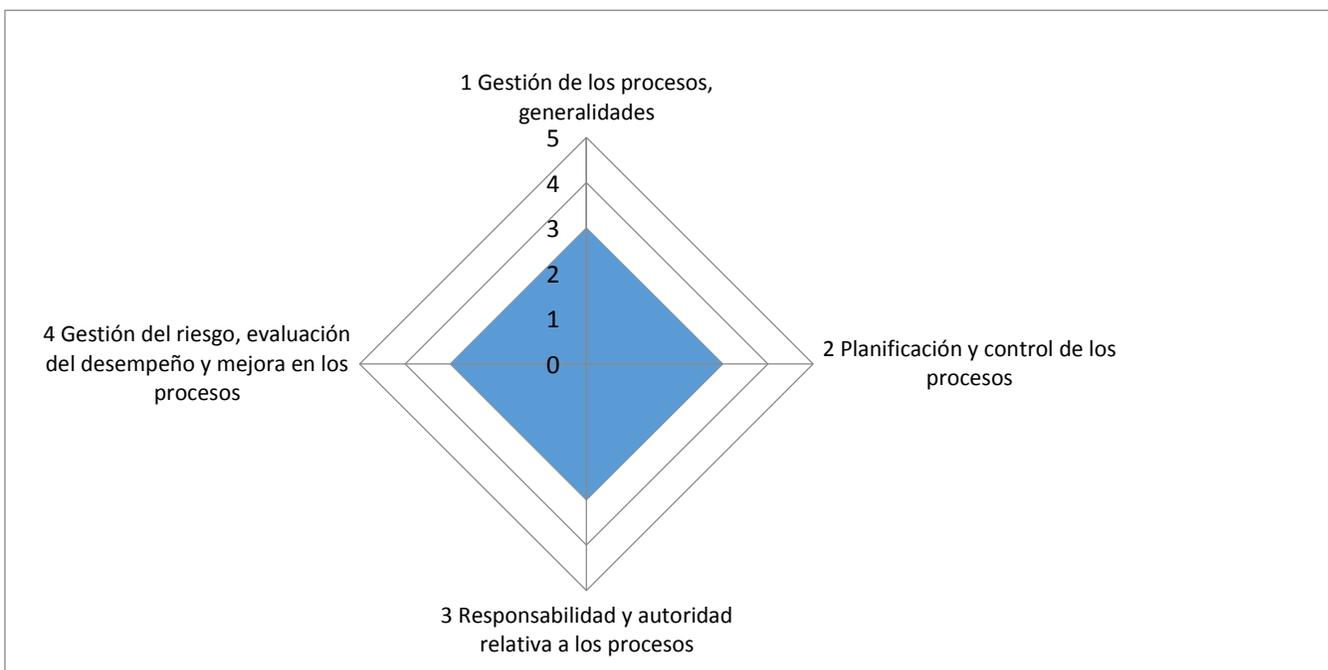
		Nivel promedio de madurez	3				
Gestión del riesgo, evaluación del desempeño y mejora en los procesos			1	2	3	4	5
16	¿Se analizan los riesgos del proceso y su contribución a las oportunidades de la organización?	Procedimiento para la gestión del riesgo y oportunidades en los procesos. AMFE de procesos.	1				
17	¿Se planifican y se emprenden planes para tratar los posibles riesgos?	Planes de mitigación del riesgo. Auditorías a la gestión del riesgo. Acciones correctivas a planes de mitigación.	2				
18	¿Se tienen estructurados métodos de supervisión, medición y evaluación de los procesos?	Objetivos e indicadores de desempeño. Cuadros de mando. Gráfico de control de procesos.			3		
19	¿Existe un método para el control de los cambios que el proceso podría enfrentar?	Procedimiento para la gestión de cambios. Control del proceso. Fichas de procesos				4	
20	¿Se detectan las oportunidades de mejora en los procesos y se establecen planes para su realización?	Análisis y detección de riesgos. Planificación de la mitigación del riesgo. AMFE de proceso. Auditoría a la gestión del riesgo					5
		Nivel promedio de madurez	3				
		Nivel promedio de madurez total	3				

Elaborado por: Barahona Sandy
Fuente: (López, 2016)

Resumen analítico: Auto-evaluación de la gestión por procesos

	ELEMENTO CLAVE	NIVEL DE MADUREZ	OBSERVACIONES
1	Gestión de los procesos, generalidades	3	
2	Planificación y control de los procesos	3	
3	Responsabilidad y autoridad relativa a los procesos	3	
4	Gestión del riesgo, evaluación del desempeño y mejora en los procesos	3	
	TOTAL	3	

Cuadro 3 Resumen analítico de gestión



Elaborado por: Barahona Sandy
Fuente: (López, 2016)

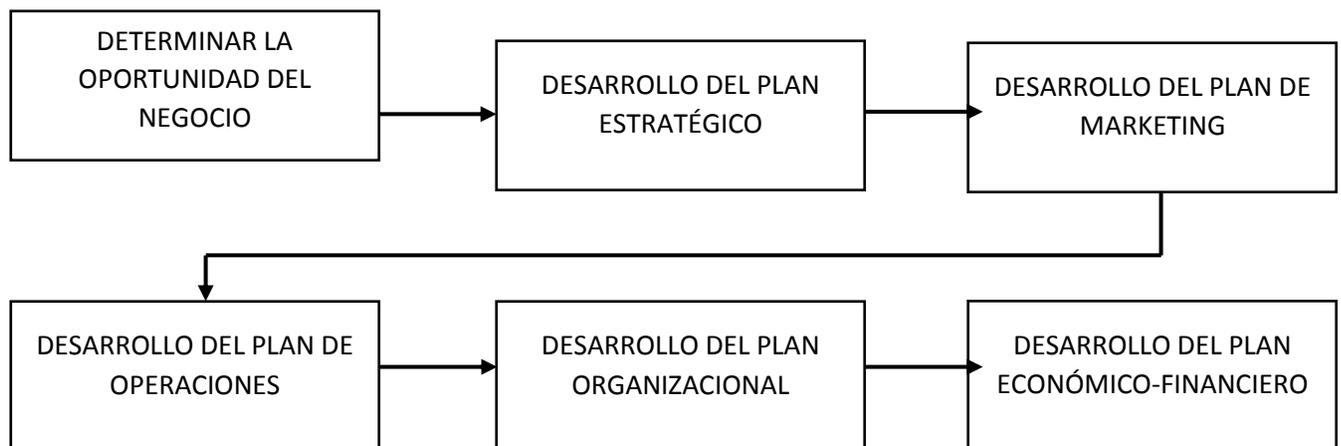
La importancia de autoevaluarse de fundamenta en la posibilidad de corregir errores que hasta cierto punto logren afectar el desarrollo del negocio, en el ejemplo expuesto se logra observar el estado de una empresa que se encuentra nivelada en cuanto a la gestión, es decir, ni pésima ni perfecta, por lo tanto, se pueden tomar decisiones y cambiar ciertos factores para lograr el máximo nivel de madurez y concretar una excelente estructura de gestión.

Se conoce como Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) al procedimiento de análisis de fallos potenciales en un sistema de clasificación determinado por la gravedad o por el efecto de los fallos en el sistema.

2. La elaboración de un plan de negocio como estrategia operacional y de un organigrama funcional como método administrativo sin entrar en grandes teorías o métodos que corresponden a grandes empresas.

ESTRUCTURA DE UN PLAN DE NEGOCIOS

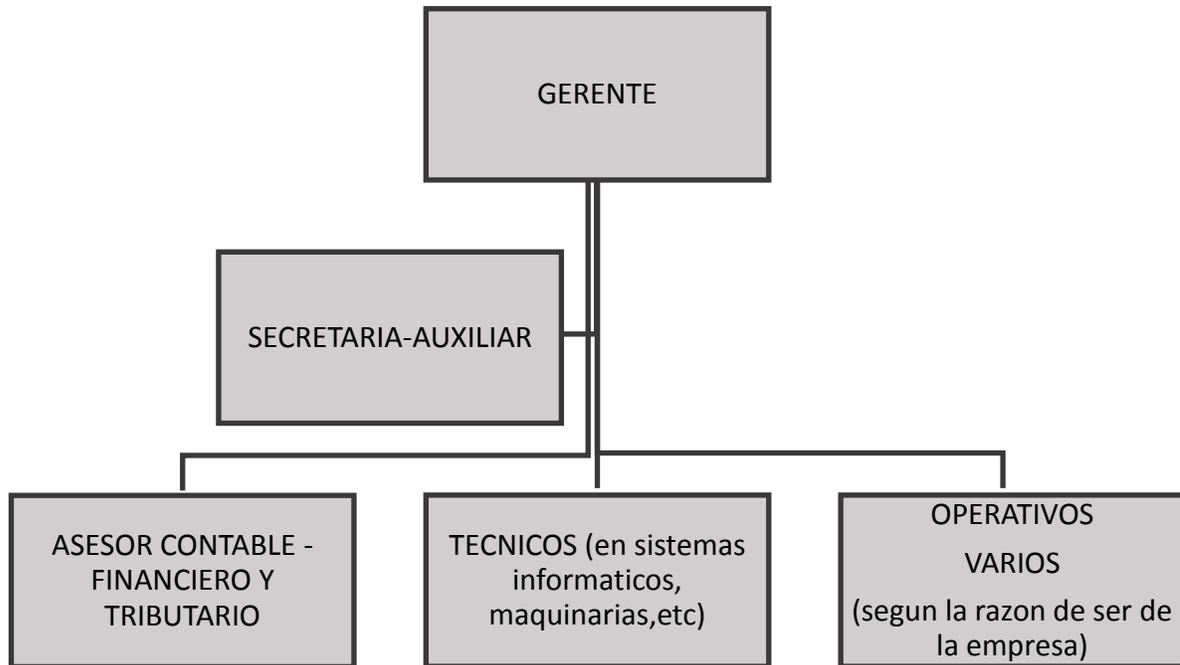
Cuadro 4 Estructura de un plan de negocios



Elaborado por: Barahona Sandy

Fuente: (PROGRAMA DE GESTION TECNOLOGICA , 2015).

Cuadro 5 Modelo de Organigrama



Elaborado por: Barahona Sandy

Fuente: (PROGRAMA DE GESTION TECNOLÓGICA , 2015).

Funciones Relevantes del Organigrama

Gerente.

- Evaluar el desempeño de sus subordinados, así como la conjunción de las tareas que ellos realizan a los fines de los objetivos generales de la empresa.
- Si se trata de un gerente general, supervisar a los gerentes de área.
- Informarse acerca de todas las encuestas de satisfacción de los clientes.
- Sacar conclusiones sobre las condiciones de trabajo e informarlas a sus superiores.
- Cubrir rápidamente los puestos en los casos de que algún empleado se vea imposibilitado.
- Llevar una buena relación con los clientes, al mismo tiempo que buscar nuevos.
- Seleccionar personal competente, así como hacerse responsable de esa selección.

Asesor Contable.

- Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.
- Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.
- Revisar el cálculo de las planillas de retención de Impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.
- Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.

Secretaría.

- **Comunicaciones.** Responder a los mensajes del teléfono y devuelve las llamadas en caso de que sea necesario, asistencia para los comunicados escritos, como cartas y emails tanto entrantes como salientes.
- **Documentos.** Utilizará aplicaciones informáticas para preparar las presentaciones, los documentos Word, las bases de datos, y otro tipo de documentos, relacionados con la micoempresa. Es responsable de que los documentos sean exactos, ya que requiere de habilidades específicas en el deletreado y en la gramática.

- **Organización.** Las funciones de organización son las principales responsabilidades de un (a) secretario (a). Debe mantener y manejar las fotocopiadoras, impresoras, teléfono, sistemas de videoconferencias, y otro tipo de equipamiento de oficina.

Técnicos.

- Administrar la información de la Administración portuaria integral.
- Configurar los equipos y periféricos.
- Simplificar la información de la red.
- Supervisar el manejo de la información.
- Apoyar en los trabajos para algunas áreas como Administración, contaduría etc.
- Implementar medidas de seguridad en tecnología.
- Asesorar a usuarios para el manejo de paquetes. Informar al director de mis actividades.
- Realizar diapositivas para las exposiciones del director general.
- Supervisar el desarrollo e implementación de los sistemas que la empresa requiere así como su adecuado funcionamiento.

Operativos Varios.

- Elaborar el cronograma de actividades y organizar la ejecución de tarea del personal abajo su mando
- Asesorar en la distribución y ubicación de productos, bienes y materiales en bodega o almacén
- Controlar la recepción de materiales que ingresan a la microempresa y revisar las guías correspondiente, así como las características y calidad de los artículos
- Elaborar informes tanto del personal como del movimiento de mercancías

3. Determinación de gestión involucrando el área y aspecto cuantitativo a nivel de personal para no saturar los procesos de la microempresa, se podría implementar un análisis FODA.

• Cuadro 6 Matriz FODA generalizada

MATRIZ FODA (microempresas)		
	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia al crecimiento. • Tarifas bajas. • Demanda de sus servicios para pequeñas empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Buen nivel de directivos. • Buen desempeño de los sistemas de información. • Cuentan con personal competitivo. • Buena capacitación.
Aspectos positivos	AMENAZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia. • Menos demanda de personal. • Poco crecimiento en la compañía. • Desempleo 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con planeación. • No cuenta con tecnología necesaria. • No cuenta con más prestaciones a parte de las de la Ley. • Bajo nivel de estudios de mercado • Bajo nivel de ventas.
Aspectos negativos		

Elaborado por: Barahona Sandy

Fuente: (PROGRAMA DE GESTION TECNOLOGICA , 2015).

3.2 CONCLUSIONES

- ✓ Existe desconocimiento parcial o total en la mayoría de emprendedores sobre procesos de gestión por cuya razón consideran que no llegan a establecer la meta deseada.
- ✓ Poseen un plan de negocios que carece de estrategias en relación al entorno y mercado en general donde se desarrolla el emprendimiento.
- ✓ El personal de las microempresas no tiene una correcta ejecución de funciones, por lo que la gestión administrativa y operativa se ve entorpecida.
- ✓ Los emprendedores consideran cuestión de instinto el desarrollo del negocio, esperando básicamente los resultados por medidas empleadas al azar y no por una estructura de gestión creada con conocimientos específicos en el tema.

3.3 RECOMENDACIONES

- ✓ Es importante realizar una capacitación periódica sobre temas de gestión de microempresa o estrategias para microemprendedores, para ello se puede optar por servicios de seminarios particulares o acceder a las capacitaciones que el gobierno actual oferta como proyecto para microemprendedores.
- ✓ Elaborar un plan de negocios donde se analice el sistema de mercado y se establezcan acciones a realizar a corto o mediano plazo para así, mediante las estrategias infundidas, se implementen las medidas necesarias para alcanzar las metas propuestas.
- ✓ Estructurar un organigrama de funciones que especifique las actividades de ejecución de cada cargo del personal de la microempresa.
- ✓ Es importante valorar el ambiente para trabajar las oportunidades y no verse vulnerable ante las amenazas, por tal razón se recomienda realizar el análisis FODA para el correcto proceder en cuanto a la adaptación al entorno y sus cambios.

Bibliografía

- ALVAREZ, J. G. (OCTUBRE de 2016). *UNIVERSIDAD CULTURAL*. Obtenido de UNIVERSIDAD CULTURAL: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwiMvK79vYbRAhVXHGMKHdzIA_kQFggfMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.universidadcultural.com.mx%2Fonline%2Fclaroline%2Fwork%2Fuser_work.php%3Fcmd%3DexDownload%26authId%3D8704%26assId%3D2%26
- Anonimo. (4 de julio de 2013). *Tesis de investigacion*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>
- CAMARA, L. A. (9 de Agosto de 2016). *EL EMPRESARIO*. Obtenido de EL CONNTROL INTERNO DE INVENTARIO: <http://elempresario.mx/gestion-empresarial/control-interno-inventarios>
- Canelo, E. T. (s.f.). *AUDITOOOL*. Obtenido de AUDITOOOL: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios>
- CARRASCO, A. M. (2012). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION POR PROCESOS PARA LA EMPRESA EQUINORTE S.A, ORIENTADO AL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA COMERCIAL. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.
- Charco, W. (diciembre de 2012). *Facil Contabilidad*. Obtenido de Facil Contabilidad: <http://www.facilcontabilidad.com/costo-del-inventario-en-la-contabilidad-con-niif/>
- Cruz, J., & Lévano, D. (2013). Nivel de Madurez de los Procesos de la Gestión de SErvicios en Base a BPM. *Dialnet* , 148-151.
- DEFINICIONES A B C. (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- DEFINICIÓN ABC. (02 de junio de 2015). *Definición de Gestión Empresarial*. Recuperado el 19 de 12 de 2016, de definicionabc.com: <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- DIARIO GESTION . (29 de Agosto de 2014). Obtenido de IMPLICACIONES Y BENEFICIOS DEL COCO 2013: <http://gestion.pe/opinion/implicancias-y-beneficios-coso-2013-2107067>
- DOMINGUEZ, R. (s.f.). *ECURED*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_empresarial
- ECURED. (18 de 01 de 2010). *Conocimeintos con todos y para todos*. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de Gestión Empresarial: https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_empresarial
- Fabbri, M. (03 de 2010). *Tecnicas de investigacion*. Recuperado el 30 de 12 de 2016, de Trabajos de Campo: <http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm>

- FERNANDEZ, M. A. (2013). EL CONTROL, FUNDAMENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD. En M. A. FERNANDEZ, *EL CONTROL, FUNDAMENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD*. (págs. 11-15). MADRID: ESIC.
- GESTION Y ADMINISTRACION*. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/concepto-de-gestion.html>
- INVESTIGACIÓN SEGÚN ANDER EGG. (4 de 06 de 2013). *Tesis de Investigación* . Recuperado el 29 de 12 de 2016, de Servicio de Asesoría Metodológica: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>
- Jose Gonzalez Gomez, S. M. (2003). CONTROL DE GESTION DEL AREA COMERCIAL Y DE PRODUCCION DE UNA PYME. En S. M. Jose Gonzalez Gomez, *CONTROL DE GESTION DEL AREA COMERCIAL Y DE PRODUCCION DE UNA PYME* (pág. 133). ESPAÑA: NETBIBLO S.L.
- López, J. (07 de 07 de 2016). *Dokumen.tips*. Recuperado el 30 de 12 de 2016, de Guía para Evaluar 9004: <http://dokumen.tips/documents/une-66174-2010-guia-para-evaluar-9004.html>
- Machado, E., & Aguirre, A. (11 de 2012). Ingeniera en Administración de Empresas. *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Empresa "EQUINORTE S.A." orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial* . Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Martinez, E. J. (14 de Marzo de 2012). *Edgar Julian Martinez*. Obtenido de Edgar Julian Martinez: <http://copema.blogspot.com/2012/03/evolucion-de-los-inventarios.html>
- Martinez, V. L. (20 de 07 de 2011). *Metodos, tecnicas e instrumentos de investigacion*. Recuperado el 5 de 12 de 2016, de Academia.edu: https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n
- Merino, J. P. (2012). *DEFINICIONES*. Obtenido de <http://definicion.de/disenio/>
- METODOLOGIA. (31 de Julio de 2010). *CONCEPTOS BASICOS DE LA METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* . Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Naressi, D. (20 de 08 de 2012). *Collell & Asociados, C.A.* Obtenido de <https://collellca.wordpress.com/2012/08/20/importancia-de-la-gestion-por-procesos-en-la-empresa/>
- PEREZ, J. A. (2010). GESTION POR PROCESOS. En J. A. PEREZ, *GESTION POR PROCESOS* (pág. 19). MADRID: ESIC.
- PETEIRO, D. R. (s.f.). Obtenido de <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- PROGRAMA DE GESTION TECNOLOGICA* . (9 de JULIO de 2015). Obtenido de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/gestiontecnologica/mod/page/view.php?id=26060>

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO. (2011). CONTROL INTERNO AL . *CONTROL INTERNO AL CICLO DE INVENTARIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERIA ANGEL LOPEZ* . AMBATO, ECUADOR.

Vega, V. H. (1991). MERCADEO BASICO. En V. H. Vega, *MERCADEO BASICO* (págs. 155-160). COSTA RICA: Universidad Estatal a Distancia SAN JOSE.

VILLAVICENCIO, J. M. (Mayo de 2011). *TESIS PDF*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>

Apéndice 1

**FORMATO DE ENCUESTAS
ENTREVISTAS A
MICROEMPRESARIOS DEL
CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MICROEMPRESARIOS GERENTES ENCARGADOS DE MICROEMPRESAS DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DE LA
PROVINCIA DEL GUAYAS

OBJETIVO: Determinar el conocimiento de la importancia de elaboración y ejecución de un proceso de gestión así como su conocimiento en el tema para las metas planteadas.

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

<p>1.- ¿Qué tiempo tiene como microempresario o encargado?: De 0 a 6 meses <input type="checkbox"/> De 7 meses a 1 año <input type="checkbox"/> De 1 a 2 años <input type="checkbox"/> Más de 2 años <input type="checkbox"/></p> <p>2.- ¿ha tenido experiencia antes en gestión de empresas?: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>3.-¿Cuántas personas están a su cargo? 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Mas de 5 <input type="checkbox"/></p>	<p>4.- En calidad de comerciante y/o agricultor de simón</p> <p>4. ¿Tiene conocimientos sobre procesos de gestión? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>5.- ¿Existe alguna planificación administrativa y operacional para el correcto funcionamiento del negocio? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>6.- ¿Posee un plan de negocios? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>7.- Ha tenido ud. alguna capacitación sobre el tema Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>7.- El desarrollo del sector comercial y agrícola se ve limitado</p> <p>8.-¿Se ha realizado una autoevaluación de la gestión empleada? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>9.- ¿Obtiene los resultados esperados del negocio? Nunca <input type="checkbox"/> Pocas veces <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>10.- Considera necesario el establecer o renovar las estrategias de gestión por procesos establecidas: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Suficiente con las que tenemos <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>11.- Considera ud. necesaria la capacitación sobre la elaboración y ejecución de un diseño de procesos de gestión: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
--	--	---

APÉNDICE 2. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Qué tiempo tiene como microempresario o encargado

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De 0 a 6 meses	0	0,00
De 7 meses a 1 año	5	0,33
De 1 a 2 años	6	0,40
Más de 2 años	4	0,27
TOTAL	15	100%

Cuadro 7 Tiempo como microempresario

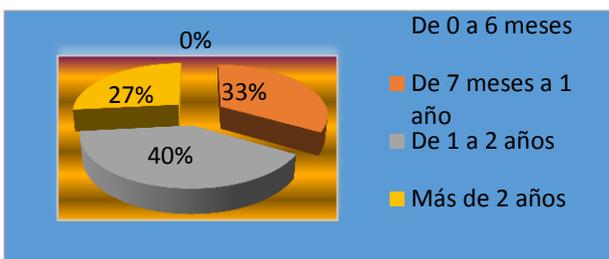


Figura 1 Tiempo como microempresario

2.- ¿Ha tenido experiencia antes en gestión de empresas?:

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	0,33
NO	10	0,67
TOTAL	15	100%

Cuadro 8 Experiencia en gestión

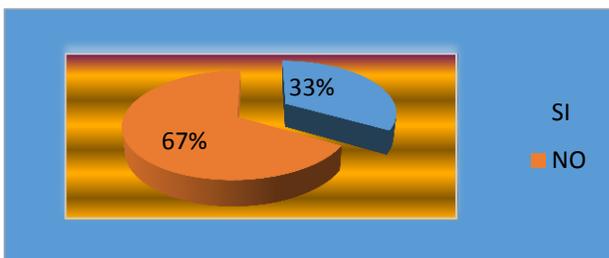


Figura 2 Experiencia en gestión

3.-¿Cuántas personas están a su cargo?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
3	3	0,20
4	4	0,27

6.- ¿Posee un plan de negocios?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	11	0,73
NO	4	0,27
TOTAL	15	100%

Cuadro 12 Existencia de un plan de negocio

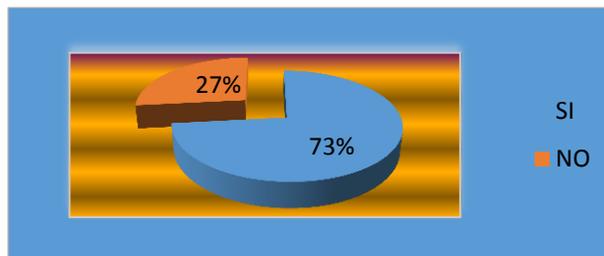


Figura 6 Existencia de un plan de negocio

7.- Ha tenido ud. alguna capacitación sobre el tema

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	0,33
NO	10	0,67
TOTAL	15	100%

Cuadro 13 Capacitación sobre gestión

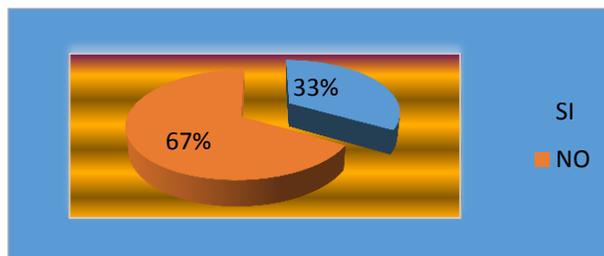


Figura 7 Capacitación sobre gestión

8.- ¿Se ha realizado una autoevaluación de la gestión empleada?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	0,33
NO	10	0,67
TOTAL	15	100%

Cuadro 14 Autoevaluación de la gestión

5	2	0,13
Más de 5	6	0,40
TOTAL	15	100%

Cuadro 9 Número de personas en la microempresa

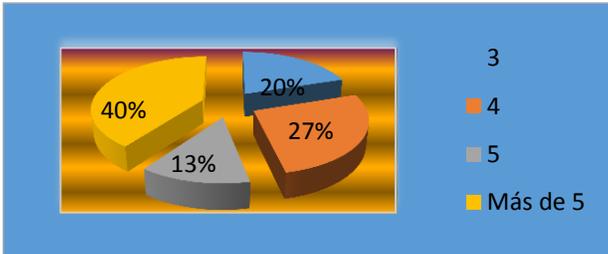


Figura 3 Número de personas en la microempresa

4. ¿Tiene conocimientos sobre procesos de gestión?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	0,33
NO	10	0,67
TOTAL	15	100%

Cuadro 10 Conocimiento sobre procesos de gestión

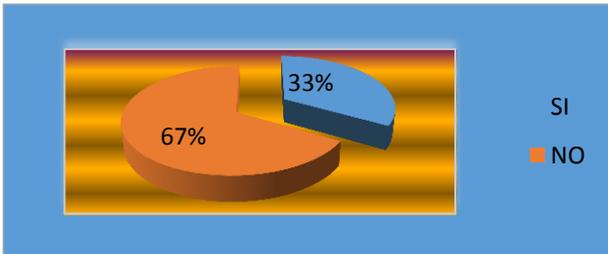


Figura 4 Conocimiento sobre procesos de gestión

5.- ¿Existe alguna planificación administrativa y operacional para el correcto funcionamiento del negocio?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	7	0,47
NO	8	0,53
TOTAL	15	100%

Cuadro 11 Existencia de planificación administrativa y operacional

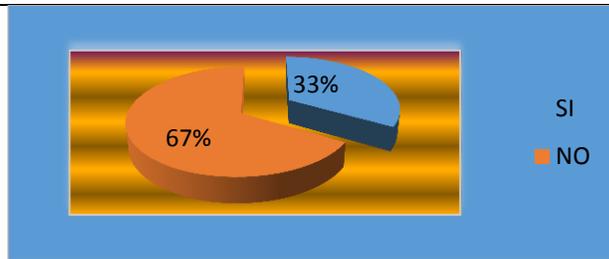


Figura 8 Autoevaluación de la gestión

9.- ¿Obtiene los resultados esperados del negocio?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Nunca	0	0,00
Pocas veces	4	0,27
Frecuentemente	7	0,47
Siempre	4	0,27
TOTAL	15	100%

Cuadro 15 Resultados esperados del negocio

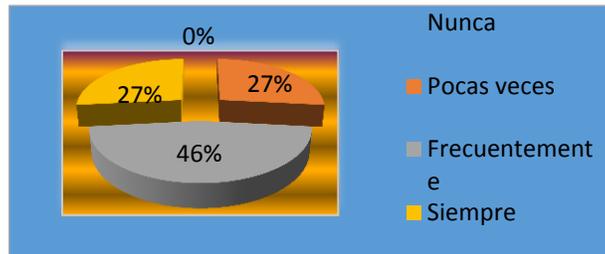


Figura 9 Resultados esperados del negocio

10.- Considera necesario el establecer o renovar las estrategias de gestión por procesos establecidas:

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	4	0,27
No	6	0,40
Suficiente con las que tenemos	5	0,33
Indiferente	0	0,00
TOTAL	15	100%

Cuadro 16 Necesidad de establecer o renovar las estrategias de gestión por procesos establecidas

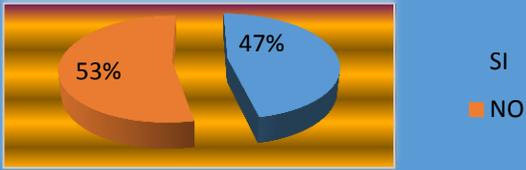


Figura 5 Existencia de planificación administrativa y operacional

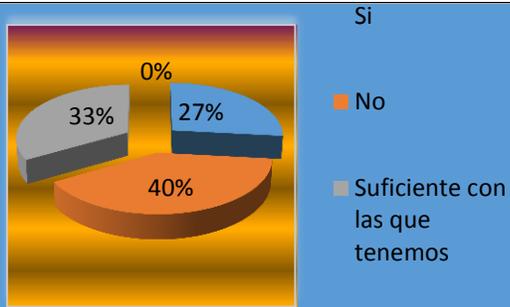


Figura 10 Existencia de planificación administrativa y operacional

11.- Considera ud. necesaria la capacitación sobre la elaboración y ejecución de un diseño de procesos de gestión:

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	15	1,00
NO	0	0,00
TOTAL	15	100%

Cuadro 17 Necesidad de la capacitación sobre la elaboración y ejecución de un diseño de procesos de gestión:

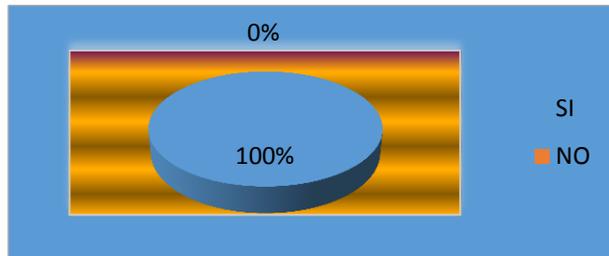


Figura 11 Necesidad de la capacitación sobre la elaboración y ejecución de un diseño de procesos de gestión:

APÉNDICE 3. FOTOGRAFÍA DEL PROCESO INVESTIGATIVO.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESINA SANDY FINALLLLLLLLL.docx (D24681228)
Submitted: 2017-01-03 16:29:00
Submitted By: sandy-bar18@hotmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

TESINA PILI2 (1)-1.docx (D24681325)
TESIS MODELO DE GESTION BASADO EN PROCESOS.docx (D24687105)
<http://dokumen.tips/documents/une-66174-2010-guia-para-evaluar-9004.html>
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>

Instances where selected sources appear:

8

A handwritten signature in purple ink, appearing to be 'Sandy Bar18', with a large, stylized flourish above it.