



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales**

**SEDE GUAYAQUIL**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO**

**DE:**

**INGENIERA EN CONTADURÍA Y AUDITORÍA-CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**“ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA MICROEMPRESA D’MAKIN CESSY’S UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2012”**

**AUTORAS:**

TnIga. Cecilia del Carmen Peralta Muñoz

TnIga. Cecilia del Rocío Peralta Muñoz

**TUTOR DEL PROYECTO**

Máster. Jorge Andrade Domínguez

Agosto del 2012

Guayaquil –Ecuador

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Jorge Andrade en mi calidad de tutor de Investigación, nombrado por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### CERTIFICO.

Que he analizado el proyecto de Investigación cuyo tema es: **“ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LA MICROEMPRESA D’MAKIN CESSY’S UBICADA EN LA CUIDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2012”**.presentado por la Sra. Cecilia Peralta Muñoz y Sra. Roció Peralta Muñoz, como requisito previo para optar por el Título de “Ingeniería en Contabilidad y Auditoría-CPA”

El problema de la investigación se refiere a: **¿De qué forma se podría mejorar el manejo de la microempresa D’Makin Cessy’s?**, el mismo que fue aceptado por reunir los resultados legales y por la importancia del Tema.

**Tutor:**

---

Máster. Jorge Andrade Domínguez

## DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las egresas, Sra. Cecilia del Carmen Peralta Muñoz y Sra. Cecilia del Rocío Peralta Muñoz, por medio de la presente manifestamos ser autoras del proyecto de Investigación titulado **“ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LA MICROEMPRESA D’MAKIN CESSY’S UBICADA EN LA CUIDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2012”**, el mismo que lo hemos realizado bajo la tutela del Economista Jorge Andrade, en calidad de tutor.

---

Tnlga. Cecilia del Carmen Peralta Muñoz

C.I. 11203474653

---

Tnlga. Cecilia del Rocío Peralta Muñoz

C.I.1203474661



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales**

**SEDE GUAYAQUIL**

**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR, previo a la obtención del título de: INGENIERA **EN CONTADURÍA Y AUDITORÍA-CPA**, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

Memoria Científica..... [ ]  
Defensa Oral..... [ ]  
Total..... [ ]  
Equivalente..... [ ]

\_\_\_\_\_  
**Presidente del tribunal**

**PROFESOR DELEGADO**

**PROFESOR SECRETARIO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto y toda mi carrera Universitaria principalmente a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día.

A mis padres, Lucrecia Muñoz y Fausto Peralta, mis hermanos quienes son mi mayor inspiración para seguir adelante, gracias a ellos soy quien soy y a pesar que no vivo con ellos me brindan su amor incondicional.

También a mi esposo e hija que supieron comprender que no tenía el tiempo suficiente para estar con ellos, dando calor de hogar durante todo estos años de estudios, son a ellos que les debo todo por darme esa tranquilidad y poder alcanzar mis logros.

Tnlga. Cecilia del Carmen Peralta Muñoz

## **DEDICATORIA**

Este escrito va dedicado a Dios, a mis padres, Lucrecia Muñoz y Fausto Peralta, a mis hermanos quienes son mi mayor inspiración para seguir adelante, gracias a ellos soy quien soy y a pesar que no vivo con ellos me brindan su amor incondicional y a todas las personas que me han apoyado en los momentos difíciles.

También a mi hija que supo comprenderme que no tenía el tiempo suficiente para estar con ella dando amor de madre durante todo estos años de estudios.

Tnlga. Cecilia del Rocío Peralta Muñoz

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a Dios por haberme guiado por el camino del bien durante toda mi carrera Universitaria, a mis padres, esposo e hija toda la familia por sus palabras de aliento, de interés, preocupación a través de todo el ciclo de estudio de esta carrera por darme cada día ese entusiasmo para poder alcanzar este logro.

También agradezco a todos mis compañeros de la Universidad con los cuales compartí tan buenos momentos, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos, los cuales fueron muy necesarios para poder desarrollarme profesionalmente.

Agradezco de forma especial al Eco. Jorge Andrade quien fue nuestro tutor y supo orientarnos en nuestro proyecto de investigación.

Tnlga. Cecilia del Carmen Peralta Muñoz

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco especialmente a Dios por la fuerza de voluntad que me ha dado para no decaer, a mis padres hermanos e hija por su aliento permanente para seguir luchando hasta llegar al final.

También agradezco a todos mis compañeros de la Universidad con los cuales compartí tan buenos momentos, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos, los cuales fueron muy necesarios para poder desarrollarme profesionalmente.

Agradezco de forma especial al Eco. Jorge Andrade quien fue nuestro tutor y supo orientarnos en nuestro proyecto de investigación.

Tnlga. Cecilia del Rocío Peralta Muñoz

## CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

**Msc. Jaime Orozco**

---

**Rector Universidad Estatal de Milagro**

**Presente.**

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos hacer la entrega de la cesión de derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo a la obtención de nuestro título de tercer nivel, cuyo tema es **“ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LA MICROEMPRESA D’MAKIN CESSY’S UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2012”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

---

Tnlga. Cecilia del Carmen Peralta Muñoz

C.I. 1203474653

---

Tnlga. Cecilia del Rocío Peralta Muñoz

C.I.1203474661

## ÍNDICE GENERAL.

<b>CONTENIDOS:</b>	<b>PÁGINAS</b>
Carátula.....	i
Certificación de aceptación del Tutor.....	ii
Declaración de la autoría de la investigación.....	iii
Certificación de la defensa.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Cesión de derechos de Autoría.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de cuadros.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción.....	1

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.1.3 Formulación del problema.....	5
1.1.4 Sistematización del problema.....	5
1.1.5 Determinación del tema.....	5
1.2 Objetivos.....	6
1.2.1 Objetivo general de la investigación.....	6
1.2.2 Objetivos específicos de la investigación.....	6
1.3 Justificación.....	6
1.3.1 Justificación de la Investigación.....	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

2.1. Marco teórico.....	8
Antecedentes históricos.....	8
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	10
2.1.3 Fundamentación.....	15
2.1.3.1 Microempresa.....	15
2.1.3.2 Procesos Administrativos.....	15
2.1.3.3 Función de los principios del Proceso Administrativo.....	17
2.2 Marco legal.....	18
2.3 Marco conceptual.....	24
2.4 Hipótesis y variables.....	26
2.4.1 Hipótesis general.....	26
2.4.2 Hipótesis particulares.....	27
2.4.3 Declaración de las Variables.....	27
2.4.4 Operacionalización de las variables.....	28

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Tipo y diseño de investigación .....	29
3.1.1 Según su finalidad.....	30
3.1.2 Según su objetivo.....	30
3.1.3 Según su contexto.....	31
3.1.4 Según el control de las variables.....	32
3.1.5 Según la orientación temporal.....	32
3.1.6 Según su diseño.....	33
3.2 La población y la muestra.....	33
3.2.1 Características de la población.....	33
3.2.2 Delimitación de la población.....	33
3.2.3 Tipo de muestra.....	34

3.2.4 Tamaño de muestra.....	35
3.2.5 Proceso de selección.....	35
3.3 Los métodos y las técnicas.....	36
3.4 El tratamiento estadístico de la información.....	39

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

4.1 Análisis de la Situación actual.....	40
4.1.1 Encuesta realizada a los empleados de D'Makin Cessy's.....	40
4.1.2 Encuesta realizada al gerente general de D'Makin Cessy's ...	50
4.2 Análisis Comparativo, Evolución, Tendencia y Perspectivas.....	51
4.3 Resultados.....	52
4.4 Verificación de hipótesis.....	53

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

5.1 Tema.....	54
5.2 Fundamentación.....	54
5.3. Justificación. ....	58
5.4 Objetivos la propuesta .....	58
5.4.1. Objetivo general.....	58
5.4.2 Objetivos específicos.....	58
5.5 Ubicación del proyecto.....	59
5.5.1 La empresa.....	60
5.5.1.1 Misión.....	60
5.5.1.2 Visión.....	60
5.5.1.3 Valores Institucionales.....	60
5.6 Factibilidad.....	61
5.6.1 Legal, Presupuestaria y Técnico.....	62
5.6.2 Organigrama Estructural.....	62

5.6.3 Organigrama Funcional.....	62
5.7 Descripción de la Propuesta.....	63
5.7.1 Actividades.....	67
5.7.2 Recursos, análisis financiero.....	72
5.7.3 Impacto.....	74
5.7.4 Cronograma.....	75
5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta.....	76
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE CUADROS.

<b>CONTENIDOS:</b>	<b>PÁGINAS</b>
Cuadro 1 Operacionalización de Variables.....	28
Cuadro 2 Tamaño de la muestra .....	35
Cuadro 3 Evaluación Técnica de Conocimientos.....	40
Cuadro # 4 Cronograma de las Actividades.....	41
Cuadro 5 Funciones de su puesto de trabajo.....	42
Cuadro 6 Delegación de otras Actividades.....	43
Cuadro 7 Mejorar los Procesos Administrativos de sus Funciones.....	44
Cuadro 8 Falta de Trabajo en Equipo.....	45
Cuadro 9	

Proponer Ideas para Mejorar las Actividades.....	46
Cuadro 10	
Estudios de los Procesos Administrativos Y Operativos.....	47
Cuadro 11	
Cambios Estructurales Administrativa.....	48
Cuadro 12	
Comunicación entre el Personal.....	49
Cuadro 13	
Verificación de Hipótesis.....	53
Cuadro 14	
Organigrama Estructural.....	62
.	
Cuadro 15	
Organigrama Funcional.....	62
Cuadro 16	
Análisis de FODA.....	65
Cuadro 17	
Matriz de FODA.....	66
Cuadro 18	
Recursos Humanos.....	72
Cuadro 19	
Recursos Materiales.....	73

Cuadro 20	
Recursos Financieros.....	73

Cuadro 21	
Cronograma.....	75

**ÍNDICE DE GRÁFICOS.**

<b>CONTENIDOS:</b>	<b>PÁGINAS</b>
Figura 1	
Evaluación Técnica de Conocimientos.....	40
Figura 2	
Cronogramas de las Actividades.....	41
Figura 3	
Funciones de su puesto de Trabajo.....	42
Figura 4	
Delegación de otras Actividades.....	43
Figura 5	
Mejorar los Procesos Administrativos de sus Funciones.....	44
Figura 6	
Falta de Trabajo en Equipo.....	45
Figura 7	
Proponer Ideas para Mejorar las Actividades.....	46

Figura 8	
Estudios de los Procesos Administrativos y Operativos.....	47
Figura 9	
Cambios Estructurales Administrativos.....	48
Figura 10	
Comunicación entre el Personal.....	49
Figura 11	
Espacio Físico.....	64



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales  
SEDE GUAYAQUIL  
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO  
DE:  
INGENIERA EN CONTADURÍA Y AUDITORÍA-CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**“ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA MICROEMPRESA D’MAKIN CESSY’S UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2012”**

**AUTORAS:**

**Tngla. Cecilia del Carmen Peralta Muñoz  
Tngla. Cecilia del Rocío Peralta Muñoz**

**RESUMEN**

D’Makin Cessy’s es una microempresa que tiene por actividad confeccionar prendas de vestir, su principal problema es que existen falencias en sus procesos administrativos y operativos, y que afecta de manera directa el rendimiento económico de la microempresa. Por el descontrol de las actividades de compras de materiales necesarios para la confección, lo que afecta es que no se registren los ingresos y egresos de cada producción esto ocasiona un descontrol para su rentabilidad. Otro problema también es que los ejecutivos como los empleados, no tienen un Manual de funciones escrito que pueda guiar su desempeño, sus responsabilidades dentro de la microempresa. Por otro lado dentro de las actividades existen sobre posiciones de funciones lo que refleja inconvenientes en sus actividades la microempresa puede tener a futuros contingencias laborables. También existe carencia de personal técnico (Maestra de Confección) ha afectado de manera directa un alto costos de hora hombres, esto implica que los compromisos con los clientes en los plazos de entrega, no se pueda cumplir por la ausencia de la maestra de confección, por hacer funciones de ventas, y visitas a sus clientes, ha causado que las funciones de los operarios estén a juicio y criterio técnico empírico, ya que de esta manera se vea afectado los procesos administrativos y operativos. Otro problema que existe dentro de la microempresa es que el gerente tiene poca comunicación con el personal esto genera retraso para sus actividades. La metodología empleada en esta investigación es la aplicada se basa en observación de campo para la cual es necesario visitar las instalaciones de la microempresa D’ Makin Cessy’s para recoger información analizar, tabular y registrar por el hecho de tratarse de un investigación científica que influirá en el desarrollo eficiente de los proceso administrativos y operativos con el objetivo de mejorar su rendimiento.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales**  
**SEDE GUAYAQUIL**  
**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO**  
**DE:**  
**INGENIERA EN CONTADURÍA Y AUDITORÍA-CPA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**“ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA MICROEMPRESA D'MAKIN CESSY'S UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2012”**

**AUTORAS:**

**Tngla. Cecilia del Carmen Peralta Muñoz**  
**Tngla. Cecilia del Rocío Peralta Muñoz**

**ABSTRACT**

D'Makin Cessy's is a small business that is making clothing business, its main problem is that there are shortcomings in their administrative and operational processes, and that directly affects the economic performance of microenterprises. By the lack of procurement activities of materials required for the manufacture, which is affecting not record the income and expenses of each production this causes a lack of control for profitability. Another problem also is that executives and employees, do not have a written manual functions that can guide their performance, their responsibilities within the microenterprise. On the other hand there are activities within functions on positions reflecting their drawbacks in microenterprise activities may have to future business contingencies. There is also lack of technical staff (Teacher Preparation) has directly affected a high cost of time men, this means that commitments to customers on time delivery, can not be met by the absence of teacher preparation, for making sales functions, and visits to customers, has caused the operator functions are tried and empirical technical criteria, and which thus is affected administrative and operational processes. Another problem that exists within the microenterprise is that the manager has little communication with staff this creates delays for their activities. The methodology used in this research is applied is based on field observation for which it is necessary to visit the facilities of micro D 'Makin Cessy's to gather information to analyze, tabulate and record the fact it is a scientific research that will influence efficient development of administrative and operational process in order to improve their performance.

## INTRODUCCIÓN

Para que una microempresa entre en la competitividad, primero deber revisarse internamente, luego hacer los correctivos y reinsertarse para lograr el éxito esperado. Cualquier microempresa debe elaborar un diagnóstico desde la gerencia hasta las finanzas, pasando por mercado, producción y gestión del talento humano.

Las microempresas son creadas con la finalidad de obtener independencia económica y cubrir necesidades sociales a través de la toma de decisiones de sus dueños.

El pequeño microempresario funda su negocio para obtener ingresos para el sustento de su familia, pero la mayoría lo hace sin la plena conciencia de lo que significa una microempresa, quizás por esta razón no la provee adecuadamente de todo lo que es útil, para su funcionamiento correcto, como son el capital, personas, tecnología y materia prima.

Unos de los mayores inconvenientes de las microempresas y que muchas veces las llevan al fracaso es la falta de conocimiento de su entorno y los desafíos a los cuales se tienen que enfrentar.

La empresa que hemos escogido para la realización de este proyecto es la microempresa D'Makin Cessy's está dedicada a la actividad de la confección y comercialización de su producto, su principal barrera para el crecimiento pleno es la falta de procesos administrativos y operativos de sus actividades.

Con el desarrollo e implementación de este proyecto creemos dar solución a este problema de falta de planeación, organización y dirección, en suma las funciones de los procesos administrativas y operativas que se debe implementar para salir delante de esta microempresa.

El desarrollo de esta investigación se ha dividido en cinco capítulos

**Capítulo I.** Contiene el planteamiento del problema donde ubicamos el problema en un contexto, enfocamos su situación en conflicto, describimos sus causas y consecuencias, delimitación, formulación, sistematización y evaluación del problema. Describimos sus objetivos generales, específicos y la justificación del mismo.

**Capítulo II.** Este corresponde al Marco teórico, en el se describen antecedentes sobre el tema, se hace un planteamiento de diferentes fundamentos; se presenta el soporte teórico relacionado con los procesos administrativos y operativos, metodología, evaluación basadas en consultas bibliográficas, así como la Fundamentación Legal respecto a la investigación.

**Capítulo III.** Se encuentra la Metodología, la investigación diseñada con el prototipo cuantitativo, considerándola como un proyecto Factible. Aquí también se indican las técnicas e instrumentas que se utilizó para la recolección de la información tales como la observación, la entrevista y la encuesta, se detalla la operacionalización de las variables; se explica brevemente las técnicas instrumentos de recolección de datos además de los requisitos cumplidos para dar al trabajo validez y confiabilidad.

**Capítulo IV.** Contiene un análisis de los resultados a través del cual se revisan los datos obtenidos en la encuesta hecha al personal de la microempresa cuyas repuestas despejan incógnitas y hacen conocer sus criterios, necesidades y aspiraciones, se analiza y expone los resultados de la encuesta que se confrontan con el marco teórico y se pone de manifiesto el criterio personal.

**Capítulo V.** Contiene la Propuesta a este proyecto con la justificación, fundamentos, se señalan los objetivos, la factibilidad, las actividades que se debe seguir, los recursos financieros y recursos humanos con el que se debe contar. El impacto y lineamientos que se da si se aplica este proyecto. Finalmente se presentan bibliográficas y los anexos que sirven de apoyo adicional sobre los aspectos estudiados.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 Problematicación**

D'Makin Cessy's es una microempresa familiar que se dedica a la confección de moda inicio sus actividades comercial en la ciudad de Guayaquil, en el año 2009.

La microempresa carece de procedimientos administrativo y operativo para su actividad principal de confecciones (producción) y que afecta de manera directa el rendimiento económico de la microempresa. Por el descontrol de las actividades de compras de telas y materiales necesarios, para la confección, lo que causa que no se registren los ingresos y egresos de cada producción y esto ocasiona un descontrol para su rentabilidad.

También existe carencia de personal técnico (Maestra de Confección) ha afectado de manera directa un alto costos de hora hombres, esto implica que los compromisos con los clientes en los plazos de entrega, no se pueda cumplir, por otro lado la calidad de las prendas no sean adecuadas a la especificaciones técnicas, con respecto a su calidad.

Por la ausencias de las maestra de confección, por hacer funciones de ventas, en las visitas a sus potenciales clientes, ha causado que la funciones de los operarios estén a juicio y criterio técnico empírico, se vea afectado los procesos administrativos y operativos.

Por otro lado la falta de legalización de funciones con el personal, lo que ocasiona inconvenientes en sus actividades en la microempresa pueda tener a futuro contingencias laborales, existen sobre funciones en sus procesos lo cual implica que el personal desarrolle sus actividades sin control laboral.

Además, causara un clima laboral negativos de sus colaboradores a verse por el descontrol de sus actividades no existe un buen equipo de trabajo.

Sus procesos de administrativos se basan en el conocimiento empírico, ya que el personal no cuenta con capacitación para poder desarrollar dichas actividades más importantes que detallamos:

- a) No existe un proceso administrativo, lo que ocasiona que la empresa no tenga buen conocimiento de sus ingresos y egresos para saber los resultados económicos.
- b) La microempresa carece de legalización de funciones con el personal de las actividades diarias que se realizan, lo cual implica que existen sobre funciones en las tareas asignadas.
- c) No existe equipo de trabajo con el personal, lo que ocasiona que inconvenientes con sus actividades.
- d) Sería bueno la creación de un sistema que permita para mejorar el manejo de la administración y operativa con la actualización técnica por medios de centros reconocidos.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Sector:** Norte

**Área:** Administrativa y Producción

**Tiempo:** Periodo en el 2012

**Universo:** Microempresa D'Makin Cessy's

**Aspecto:** Mejoramiento de la microempresa

**Producto Esperado:** Diseñar un manual de proceso Administrativo y Operativos para mejorar las actividades de la microempresa.

VI. Carencia de procesos administrativos y operativos

VD. Mal manejo de la microempresa

### **1.2.3 Formulación del problema**

De qué forma se podría mejorar el manejo de la microempresa D'Makin Cessy's ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2012.

Se considera que el problema es evaluable por tener los siguientes aspectos:

**Delimitado.-** este sistema de procesos administrativos y operativos está enfocado en la confección.

**Claro.-** se implementara este sistema con procedimientos precisos.

**Evidente.-** por que se aplican los métodos y se evidencian los resultados.

**Concreto.-** las reglas de este sistema son específicas dentro de esta actividad.

**Relevante.-** confiamos que es una innovación como implementación en este campo de acción este sistema.

**Factible.-** este método de procesos administrativos y operativos se ha implementado en otras actividades y han obtenido resultados positivos. Por lo tanto también tendrá buenos resultados si se lo aplica en la microempresa de D'Makin Cessy's.

#### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿De qué forma influiría la carencia de personal técnico para el proceso administrativo y operativo?

¿Cómo influye en proceso administrativo y operativo de la microempresa las sobre posiciones de funciones?

¿Cómo influye si la microempresa no tiene procesos administrativos y operativos?

¿De qué forma influye la carencia de comunicación entre el personal de la microempresa?

#### **1.1.5 Determinación del problema**

Estudio para la implementación de los procesos administrativos y operativos en la microempresa D'Makin Cessy's ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2012.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivos generales**

Analizar la forma en que se podría mejorar el manejo de la microempresa D'Makin Cessy's usando herramienta estadística e informática para tener procesos administrativos más definidos.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- a) Identificar los motivos por los cuales el personal no posee conocimientos técnicos administrativos y operativos.
- b) Identificar los motivos de la no existencia de procesos de la legalización de funciones.
- c) Establecer procesos administrativos y operativos, y de esta manera saber los resultados económicos de la microempresa.
- d) Establecer la comunicación necesaria al personal para trabajar en equipo dentro de las actividades en la microempresa.

## **1.2 JUSTIFICACION**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

La mayor parte de las microempresas son empresas familiares gestionadas por los mismos miembros de la familias que se encuentran en una lucha constante por tener el control de toda la microempresa bajo la dirección de una sola persona y no se dan cuenta de que es importante delegar autoridad y responsabilidades, con la finalidad es por ello que consideramos necesario el planteamiento de recomendaciones que ayuden a la microempresa muestra a mejorar el manejo de los recursos humanos.

Para nuestra investigación observaremos que la microempresa D'Makin Cessy's hay carencia de personal técnico en el proceso de la administración y operativa ya que esta ocasiona problema para la actividad.

No tiene una estructura administrativa funcional en mantener empíricamente sus procesos administrativos y operativos, es necesario que esta investigación científica pretenda identificar las causas que influirán en el desarrollo de este proyecto.

La metodología aplicada se basa en observación de campo para la cual es necesario visitar las instalaciones de la microempresa D' Makin Cessy's para recoger información analizar, tabular y registrar por el hecho de tratarse de un investigación científica que influirá en el desarrollo eficiente de los proceso administrativos y operativos con el objetivo de mejorar su rendimiento.

La microempresa D'Makin Cessy's requiere contar con sistema de información diseñados por buenos analistas, en la elaboración con el personal administrativo y operativo con experiencia y conocimiento.

La implementación se realiza con la finalidad de conocer todo el proceso administrativo y operativo de la microempresa, es de gran importancia para todos, ya que es la contabilidad la que recoge, registra y reporta la información.

Para que el negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad, es llevar el buen manejo en la administración que se realice y así obtendremos buenos resultados para el beneficio de la microempresa.

Esta investigación que hemos planteado servirá a los propietarios de la microempresa de confecciones en aplicar procesos administrativos y operativos en forma directa para la microempresa, con exposición de este tema expuesto queda justificado el desarrollo de este proyecto por la necesidad de mejorar el manejo de la administración.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO TEORICO**

##### **2.1.1. Antecedentes históricos**

La Srta. Cecilia Peralta en año 2007, se encontraba sin trabajo fue cuando se le ocurrió la idea de dedicarse a la confección fue el momento donde llegó a una academia y obtuvo el título de maestra en confección todo empezó en su casa allí estuvo por un año luego de ahí salió a otro lugar hasta la actualidad. La micro empresa no tiene un buen manejo en la administración, no hay manual de funciones cuando se realiza la producción no hay control administrativo no se registran las operaciones en donde se elabora sobre funciones, también hay falencia en el personal técnico lo que genera problemas en las actividades. No hay comunicación entre los empleados y por lo general afecta de manera directa el rendimiento económico de la microempresa.

La cual necesita mejorar los procesos administrativos y operativos que permita el buen funcionamiento microempresa. En el ensayo de Gerencia nos indica que el origen del proceso administrativo tuvo en la teoría clásica de la administración. Siendo su pionero Henry Fayol, quien escribió un texto sobre administración, y fue considerado como el padre de la Teoría Clásica. Que uno de los fundamentos de este libro fue de sistematizar el comportamiento gerencial, donde se estableció catorce principios de la administración, en la que clasificó las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que son llamadas funciones básicas de la empresa.

Las funciones básicas que se debe analizar que la ejecución administrativa son:

- Funciones Comerciales: Compra y venta o intercambio entre las empresas, proveedores y clientes.
- Funciones Financieras: Búsqueda de capitales.
- Funciones de Seguridad: Protección y conservación de los bienes de las personas.
- Funciones Contables: Registros de las actividades comerciales de la empresa
- Funciones Administrativas: Coordinar, registrar y sincronizar

La teoría clásica se distinguía por el énfasis en la estructura organizacional para lograr la eficiencia. En cambio la administración científica, esa eficiencia se lograba a través de la demostración del trabajo del obrero (eficiencia individual).

## 2.1.2. Antecedentes referenciales

Para este proyecto de investigación hemos utilizado la observación de otros proyectos referenciales como:

### Antecedente 1.<sup>1</sup>

**Título:** Estudio de factibilidad para la implementación de una Empresa de Asesoría Financiera y Organizacional. Para las PYMES en la ciudad de Quito

**Autor:** [Vargas Palacios, Lorena de los Angeles](#)

**Fecha publicación:** 2009

**Editorial:** QUITO/ EPN/ 2009

**Resumen:** La ciudad de Quito tiene como característica principal un tipo de comercio en su gran mayoría desarrollado, tanto en el aspecto formal como en el informal. Es importante mencionar que la tendencia del mercado es a la creación de empresas, con el fin de no tener ningún tipo de inconveniente en el momento de su funcionamiento. Es por este y varios motivos adicionales que se hace fundamental la elaboración de este proyecto ya que su función es facilitar el desarrollo financiero y organizacional de las empresas pymes.

**URI:**

---

<sup>1</sup> <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/3056>

## Antecedente 2<sup>2</sup>

**Título :** Propuesta Estratégica para el Mejoramiento de la Competitividad de la Bordadora y Textilera de la Brigada de Fuerzas Especiales no 9 Patria de la Ciudad de Latacunga: Plan Estratégico.

**Autor :** [López, Ximena](#)  
[Guerrero Vasquez, Jaqueline Margarita](#)

**Palabras clave :** INGENIERÍA COMERCIAL  
MICROEMPRESA  
MERCADOTECNICA

**Fecha de publicación :** oct-2008

**Editorial :** LATACUNGA / ESPE / 2008

Guerrero Vasquez, Jaqueline Margarita. (2008). Propuesta Estratégica para el Mejoramiento de la Competitividad de la Bordadora y Textilera de la Brigada de Fuerzas Especiales no 9 Patria de la Ciudad de Latacunga: Plan Estratégico. Carrera de Ingeniería Comercial. ESPE. Extensión Latacunga.

**Resumen :** La planificación de estrategias considerada como una corriente de estrategias es casi tan antigua como la corriente del diseño. La corriente dominó el panorama durante los años sesenta, pero su influencia ha disminuido. La formulación de estrategias debe ser un proceso controlado, consciente y formal, que se descompone en diversos pasos, cada uno de ellos delineando en razón de lista de revisión y apoyado por técnicas.

---

<sup>2</sup> <http://repositorio.espe.edu.ec>

### Antecedente 3.<sup>3</sup>

- Título :** Diseño, formulación e implantación de un Manual de Procedimientos y Procesos Administrativos de la empresa de envases plásticos EMPAQPLAST S.A.
- Autor :** [Torres Castillo, Danilo](#)  
[Chicaiza Alava, Oswaldo Lenin](#)
- Palabras clave :** ANÁLISIS DE MERCADO  
COMERCIALIZACIÓN  
ANÁLISIS SITUACIONAL  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
GESTIÓN EMPRESARIAL
- Fecha de publicación :** 2010
- Editorial :** SANGOLQUÍ / ESPE / 2010
- Citación :** Chicaiza Alava, Oswaldo Lenin (2010). Diseño, formulación e implantación de un Manual de Procedimientos y Procesos Administrativos de la empresa de envases plásticos EMPAQPLAST S.A.
- Resumen :** La investigación, levantamiento y análisis de procesos presenta una nueva etapa en el desarrollo organizacional y administrativo de la empresa de envases plásticos EMPAQPLAST S.A., debido que en primer lugar se obtiene una visión general de la gran cantidad de recursos con los que cuenta y que debido a una falta de técnica en su manejo administrativo se transforman en un malgasto en actividades innecesarias desarrolladas por varios de sus colaboradores.

---

<sup>3</sup> <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/1915>

## Antecedente 4<sup>4</sup>

- Título :** Estudio de factibilidad para la creación de una Microempresa Panificadora para la inserción laboral de personas con capacidades especiales, ubicada en el sector sur de la ciudad de Quito.
- Autor :** [Valdivieso, Oscar](#)  
[Canelos, Gustavo](#)
- Fecha publicación :** nov-2011
- Editorial :** SANGOLQUÍ / ESPE / 2011
- Citación :** Canelos, Gustavo ( 2011 ). Estudio de factibilidad para la creación de una Microempresa Panificadora para la inserción laboral de personas con capacidades especiales, ubicada en el sector sur de la ciudad de Quito. Carrera de Ingeniería Comercial. ESPE. Sede Sangolquí.
- Resumen :** En el Ecuador el mercado panificador se caracteriza por ser tradicionalista, además las recetas y el proceso de elaboración no varía, también los insumos utilizados en la producción, en su mayoría los proveen empresas que tienen varios años en el mercado. Por otro lado, se debe considerar que las personas quienes establecen panaderías dentro de la ciudad, son aquellas quienes cuentan con un pequeño capital y deciden empezar elaborando productos de panadería de forma artesanal y con escaso personal, sin embargo no existen negocios de este tipo donde se empleen personas con capacidades especiales. Por esta razón se ha visto la necesidad de realizar un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa panificadora para la inserción laboral de personas con capacidades especiales que se encuentre ubicada en el sector sur de la ciudad de Quito.

---

<sup>4</sup> <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/4951>

## Antecedente 5.<sup>5</sup>

**Título :** Proyecto de prefactibilidad de una empresa de confección de ropa deportiva infantil, en la ciudad de Riobamba

**Autor :** [Aguirre, Cecil](#)  
[Freire León, Ana Mercedes](#)

**Palabras clave** ANÁLISIS DE MERCADEO  
:  
COMERCIALIZACIÓN  
MARKETING  
MICROEMPRESA  
MATRICES

**Fecha de** 4-mar-2009

**publicación :**

**Editorial :** ESPE / SANGOLQUÍ / 2009

**Citación :** Freire León, Ana Mercedes (2009). Proyecto de prefactibilidad de una empresa de confección de ropa deportiva infantil, en la ciudad de Riobamba.

**Resumen :** El objetivo del presente estudio es el Formular y elaborar un proyecto de prefactibilidad para la creación de una microempresa de confección de ropa deportiva infantil en la ciudad de Riobamba para atender los requerimientos de la población infantil que se encuentren entre los 5 a 14 años de edad. El proyecto surgió como la oportunidad de crear una microempresa especializada en la elaboración de ropa deportiva que en la actualidad no existe en la ciudad de Riobamba. Como resultado del análisis investigativo que se realizó en el estudio de mercado se determino la existencia de una demanda insatisfecha en la ciudad de Riobamba, de la misma se consideró cubrir por lo menos el 4% anual; que representa una producción anual de 2800 unidades. Se determina el precio de comercialización y marketing del producto.

---

<sup>5</sup> <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/1267>

### 2.1.3 Fundamentación

Para este proyecto de investigación utilizaremos los siguientes conceptos que fueron aplicados:

**Microempresa.-** “Es aquella que desarrolla sus actividades con una operación muy simple con niveles mínimos de inversión y, generalmente está constituida por personas, y no por un contrato de trabajo, con aspiraciones y una visión de futuro en común y con una particular vinculación con el medio en el cual se inserta”.

<http://definicion.de/micro-empresa/>

Las microempresas se encargan de encaminar y alcanzar bienes o servicios de todas sus actividades y las necesidades del consumidor. Las microempresas son importante la cual generan empleo como medio para lograr sus procesos, esta organización son conocidas como una opción para enfrentar dificultades de empleos.

**Proceso Administrativo.-** “Es el conjunto de gestiones o fases necesarias para llevar a límite una acción. La administración alcanza varias fases o funciones, cuya idea absoluta es necesaria a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. En su concepción más natural se puede especificar el proceso administrativo como la administración en acción”  
[http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm)

Son períodos ligados en etapas que efectúa la administración de la microempresa, además son procesos integrales. La microempresa, constan de dos etapas: una estructural, y otra operativa, en la que se elaboran todas las actividades operativas y administrativas necesarias para lograr los objetivos durante el tiempo de su estructuración.

## Planeación:

Po otro lado en la página web Aula Fácil dice que:

“La planeación permite la toma de decisiones a largo plazo tiene como propósito alcanzar la misión y sus objetivos de la microempresa y de esta manera logra establece un tiempo necesario para la ejecución de cada una de sus actividades.”  
ww.aulafacil.com

La planeación es muy importante ya que apoya el progreso de la microempresa la cual se esté elaborando de compromiso a sus actividades esta planeación le ayuda controlar el máximo de los compromiso que se puedan demostrar en un momento inesperado, esta organización muestran los objetivos y las metas de lo planeado de sus actividades.

Según la pagina web Ángel Fire dice:

**Planes estratégicos y operativos:** "Los planes que tienen aplicación en toda la organización, que forman los procedimientos generales de la microempresa y buscan posicionar a la organización en términos de su entorno son los llamados planes estratégicos".[http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm)

## Organización

La organización es la creación de una estructura, la determina la jerarquías necesarias y agrupación de actividades con las funciones dentro de la microempresa.

Fundamentalmente la estructura surge de la necesidad humana de cooperar, la humanidad se ha visto obligada en ayudar para alcanzar sus fines personales, esta ayuda puede ser más remuneradora si se establece de una estructura organizacional.

Se señala que con buena estructura cualquier organización funciona e incluso es satisfactorio conservar cierta categoría de imprecisión en la estructura, y de esta forma los individuos se ven precisados a ayudar para poder ejecutar sus actividades.

Con todo es obvio que aun personas capaz de ayudar entre sí, elaboran mucho mas positivamente si todos conocen la función que deben cumplir. Este principio, valido tanto en la dirección de microempresas como en cualquier función.

[http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm)

Básicamente la estructura surge de la necesidad humana de ayudar, la humanidad se ha visto forzada en ayudar para obtener sus fines personales, esta ayuda puede ser más remuneradora si se establece de una estructura organizacional, con buena estructura cualquier organización funciona e incluso es satisfactorio conservar cierta categoría de imprecisión en la estructura, y de esta manera los individuos se ven precisados en cooperar para poder establecer sus actividades.

### **La dirección**

Según en la página web Aula Fácil dice que

“La dirección es aquel mecanismo de la gestión en el que se obtiene la ejecución positiva de todo lo proyectado, por medio del mando del dirigente, ejecutada a bases de decisiones, ya sean tomadas directamente con mas frecuencias delegando dicha autoridad”.<http://m.tn.com.ar/política/acordaron-un-nuevo-salario-minimo-2875-desde-febrero-268635>

Fundamentalmente la dirección es el elemento del trabajo que se logra en la elaboración de todo lo planeado ejecutada a bases de decisiones y delegando dicha autoridad.

Esto no demuestra que la dirección de todos negocios es importante, por que prevé, plantea, organiza, integra y controla, las actividades operativas y administrativas de la microempresa.

### **BIBLIOGRAFIA**

STONER J., WANKELE C. *Administración*. Prentice-Hall. México, 1990.

[http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm)

## **FUNCION DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVOS**

### **PREVISION**

**Previsibilidad:** Debe de analizarse tomándose en cuenta no hay evidencia completa por la total de factores y la intervención de decisiones humanas

**Objetividad:** La previsión debe de reposar en hechos más que en opinión

**Medición:** La previsión será tanto más indudable cuando más podamos medirlas.

### **PRINCIPIOS DE DELEGACIÓN:**

Integración de personas:

Adeuar funciones a los hombres

Analizar las cosas

Instalación y mantenimiento

Se debe proyectar como restablecer los gastos y en momentos de agotamiento en mantenimiento.

Principios de Delegación y Control

### **PRINCIPIOS DE DIRECCION**

**Resolución de conflictos:** Si se llegan a presentar problemas deben de solucionarse lo más pronto viable con el menor disgusto de las partes.

**Aprovechamiento del conflicto:** Aprovechar los conflictos para encontrar soluciones.

**Medir el control:** debe usarse sólo si el trabajo que se asigna tiene justificación ante los beneficios.

## **2.2 MARCO LEGAL**

Para nuestro estudio de este proyecto su marco legal en las legislaciones ecuatorianas, para las personas que se constituyen en microempresa puedan realizar sus actividades comerciales legalmente.

## LEY DE ARTESANIA Y PEQUEÑA INDUSTRIA

**Art. 1.-** Podrán acogerse al régimen de la presente Ley<sup>6</sup>, la artesanía y la pequeña industria.

**Art. 2.-** Los efectos de esta ley<sup>7</sup> se considerara artesanía a la labor fundamentalmente manual, realizada con o sin auxilio de maquinas, destinada a la producción y que cumpla con las condiciones señaladas en el Art.1 de la ley de defensa del artesano.

**Art. 3.-** El Artesano<sup>8</sup> podrá ejercerse individualmente o por medio de cooperativas o de uniones de artesanos.

**Art. 4.-** Se considera unión de artesanos<sup>9</sup> a la asociación de varios de ellos con fines de producción, que formen una entidad económica diferente de la individual.

**Art. 5.-** Son pequeñas industrias<sup>10</sup> a la que, con predominio de la operación de la maquina sobre la manual, se dedique a actividades de transformación, inclusive de forma, de materias primas o de productos semielaborados, en artículos finales o intermedios y siempre que su activo fijo, excluyendo terrenos y edificaciones. No sea mayor a veinticinco millones de sucres.

Autorice al ministerio de industria, Comercio e Integración para que, a solicitud de los interesados y a base de los indicadores económicos vigentes, previo informe del Banco Central del Ecuador, pueda actualizar la indicada cantidad.

Asimismo, autorice la concesión de créditos hasta por un monto igual al activo fijo definido en el inciso anterior.

---

<sup>6</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesania y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraido el 6 de octubre del 2012

<sup>7</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesania y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraido el 6 de octubre del 2012

<sup>8</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesania y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraido el 6 de octubre del 2012

<sup>9</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesania y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraido el 6 de octubre del 2012

<sup>10</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesania y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraido el 6 de octubre del 2012

**Art. 6.-** Los consideran herramienta los instrumentos<sup>11</sup> con que trabajan los artesanos en las obras de sus oficios; y maquinas o maquinarias el mecanismo o conjunto de mecanismo, cuyo funcionamiento lleva a cabo directamente procesos manufacturados de transformación.

## **CAPITULO II**

De las Organizaciones

**Art. 13.-** Son sede en las capitales de provincias<sup>12</sup> podrán establecerse Cámaras Provinciales de la Pequeña Industria y en las cabeceras cantonales y parroquiales que lo ameriten, asociaciones cantonales y núcleos parroquiales afiliados a la respectiva cámara Provincial, de conformidad con el reglamento correspondiente.

**Art. 14.-** Los artesanos se organizaran en un gremio<sup>13</sup> por cada rama de actividad en la respectiva provincia, al que pertenecerán los artesanos de la rama correspondiente, o en una sola organización clasista.

**Art. 15.-** Establecerse la Federación Nacional de pequeños industriales<sup>14</sup> y la Federación de Cámaras Artesanales, con sede en la capital de la República.

## **CAPITULO III**

De los beneficios

**ART. 17.-** Las personas naturales o jurídicas<sup>15</sup> que se acojan al régimen de la presente ley, gozaran de los siguientes beneficios de carácter general:

---

<sup>11</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>12</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>13</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>14</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>15</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

- 1.- Exento total de los derechos<sup>16</sup>, timbres e impuestos que graven a los actos constitutivos de compañías, así como de uniones de artesanos, incluyéndose los derechos de registro e inscripción y los impuestos sobre la matrícula;
- 2.- Exento total de los impuestos<sup>17</sup> a la reforma de dichos actos constitutivos o de los Estatutos respectivos, inclusive cuando tales reformas comprenden elevación del capital.
- 3.- Exento total de impuesto y derechos relativos a la emisión<sup>18</sup>, canje fraccionamiento o conversación de los título, acciones o certificados de aportación, inclusive los contemplados en el inciso 2º.del Art. 23 de la Ley de Impuesto a la Renta.
- 4.- Exento total de los impuestos a los capitales en giro;
- 5.- Exento total de impuestos y derechos que graven a la exportación de artículos demás productos de la pequeña industria y artesanía;
- 6.- Exento total de los derechos, timbres e impuestos que graven la introducción de materia prima importada dentro de cada ejercicio fiscal, que no se produzca en el país y que fuere efectivamente empleada en la elaboración de productos que se exporten, previo dictamen de la Subsecretaria del Ministerio de Industrias, Comercio e Integración.
- 7.- Exento del ciento por ciento de los impuestos arancelarios y adicionales a la importación de maquinarias, herramientas, equipos y repuestos.

**Art. 20.-** Asimismo de los beneficios generales<sup>19</sup>, las personas naturales o jurídicas sujetas al régimen de la presente Ley, que lo solicitan, podrán gozar de uno o mas de los siguientes beneficios.

---

<sup>16</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>17</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>18</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

FAOLEX, Docs, <http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu1266.doc>, extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>19</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

1. Exento de derechos e impuesto fiscales, provinciales y municipales inclusive los de alcabala y de timbres, a la transferencia de dominio de inmuebles para fines de producción de la pequeña industria y artesanía;

2.- beneficios del régimen de depreciación acelerada de maquinaria y equipos

3.- Exento del setenta por ciento y del cincuenta por ciento de los impuestos arancelarios a la importación de materias primas para las pequeñas industrias y artesanos calificados como de primer y segunda categoría respectivamente

4.- Exenta, en condiciones iguales a las establecidas en el numeral anterior, a la importación de envases, materiales de embalaje y similares, cuando las necesidades de la empresa lo justifiquen.

**Art. 26** El Comité Internacional de fomento de la pequeña industria y artesanía<sup>20</sup> considera para la concesión de beneficios aquellos casos en que la instalación de pequeñas industrias nuevas puedan ocasionar perjuicios a la rama o ramas artesanales similares.

**Art. 27** Ningún Artesano, unión de artesanos o pequeña industria<sup>21</sup> podrá gozar, al margen de esta ley, de beneficios o concesiones adicionales, tales como las provenientes de la celebración de contratos especiales con instituciones de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública.

**Art. 28** A solicitud del comité interministerial de fomento<sup>22</sup> de la pequeña industria y Artesanía, el Ministerio de Industrias, Comercio e Integración podrá requerir del comité Arancelario la prohibición o limitación de la importación de artículos similares a los

---

FAOLEX, Docs, <http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu1266.doc>, extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>20</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYMES\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYMES_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

FAOLEX, Docs, <http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu1266.doc>, extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>21</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYMES\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYMES_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

FAOLEX, Docs, <http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu1266.doc>, extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>22</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYMES\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYMES_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

FAOLEX, Docs, <http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu1266.doc>, extraído el 6 de octubre del 2012

elaborados por la pequeñas industria y artesanías nacionales, cuando estos ofrezcan condiciones satisfactorias de abastecimiento, calidad y precios,

## CAPITULO IV

### Del crédito

**Art. 29.-** Las instituciones de crédito de fomento<sup>23</sup> estarán obligados a otorgar créditos a los artesanos, uniones de artesanos y pequeños industriales, en condiciones especiales que , apartándose de las normas de crédito ordinario, se acomoden mejor la situación de un sujeto de crédito de Fomento, harán constar anualmente en su presupuesto de inversiones un Fondo Especial, tomando como base los programas de Fomento de la Producción de la Pequeña Industria y Artesanía elaborados por el Ministerio de industrias, Comercio e integración en concordancia con el plan integral de Transformación y Desarrollo adoptados por el Gobierno.

**Art. 30.-** Créase el Fondo Nacional de Inversiones para la Pequeña Industria y Artesanía<sup>24</sup>, que será administrado por el Banco Nacional de Fomento. Este Fondo se constituirá con el cincuenta por ciento de la parte no exonerada de los impuestos arancelarios que paguen las Pequeñas Industria y Artesanía que gozan de exenta a la importación de la materia prima, con el producto de la emisión de Cédulas de Fomento de la Pequeña Industria y Artesanía que efectuó el Banco Nacional de Fomento, cédula que devengarán un interés del ocho por ciento anual”.

LEXIS S.A. sistema Integrado de Legislación Ecuatoriana

---

<sup>23</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

FAOLEX, Docs, <http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu1266.doc>, extraído el 6 de octubre del 2012

<sup>24</sup> FELABAN, Archivos Anexo 9 Ecuador, Ley de Artesanía y Pequeña Industria, [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME\\_S\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYME_S_06-09-10.doc), extraído el 6 de octubre del 2012

FAOLEX, Docs, <http://faolex.fao.org/docs/texts/ecu1266.doc>, extraído el 6 de octubre del 2012

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

### Glosario

**Actividades de control.-** las actividades de control ocurren al desarrollo de la formación, en todos los niveles y todas las funciones incluyendo los procesos de aprobación, autorización y conciliaciones.

**Ambiente de control.-** es el elemento que soluciona orden y estructura.

**Administración.-** es el proceso de lograr las cosas se realiza por medio de la planeación. Organización, delegación de funciones, integración de personal dirección y control de otras personas

**Control.-** Se puede definir como el proceso de vigilar, registrar, comprobar verificar, examinar, inspeccionar las actividades que se confirmen que se están cumpliendo.

**Consistencia.-** Toda actividad deben estar relacionados los planes, para que todos actúen en conjunto, realizando así una coordinación entre los recursos.

**Costo de empresa.-** es el costo del periodo que se alcanza por complemento de los precio de fabricación y distribución, con relación al volumen de producción.

**Costo de manufactura.-** estos se relacionan con la producción de un articulo los costo de manufactura es valor totalidad de los materiales directos, la mano de obra directa y los gastos de fabricación.

**Costo de producción.-** contiene el precio de la materia prima, mano de obra y otro gastos de fabricación, es manejado normalmente como valoración de las existencias.

**Centro de costo.-** es una unidad o subdivisión mínima en el proceso de registro contable en al cual se acumulan los gastos en la actividad productiva de la microempresa.

**Controlar.-** verificar, comprobar, vigilar, inspeccionar, fiscalizar, examinar.

**Dirección.-** Es el mecanismo de la gestión en el que se obtiene la ejecución segura de lo proyectado, por medio del mando del dirigente, ejecutada a base de medidas.

**Dirigir.-** conducir, orientar, encaminar, guiar, administrar, regir, gobernar

**Eficiencia.-** capacidad para obtener un fin usando los mejores medios posibles.

**Eficacia.-** capacidad para alcanzar el resultado que se desea o se espera, para ellos los recursos o los medios empleados.

**Sistema de información.-** es un conjunto de elementos interrelacionados que recoge datos, los procesa y convierte en información, que almacena y posteriormente distribuye a sus usuarios.

**Estrategias.-** acción general que desarrollan la dirección y el empleo de los esfuerzos, para lograr los objetivos de acuerdo su planificación ejecutada dentro de la actividad.

**Función.-** oficio, ocupación, situación.

**Gastos.-** los gastos expresan el monto total, en términos monetarios de los recursos materiales, laborables y financieros utilizados durante un periodo cualquiera en el conjunto de la actividad empresarial.

**Investigación.-** son hechos o fenómenos de un hecho ocurrido la que se encarga de en la búsqueda de los sondeos la indagación y la exploración para conseguirlos.

**Manufactura.-** es una forma especial de producción, mediante la cual la materia prima y los materiales semiterminados son procesos y convertirlos en productos terminados necesarios para los consumidores

**Mecánica administrativa.-** es la parte técnica del proceso de la administración en la que se desarrolla lo que debe ejecutar se refiere cómo manejar la estructura de una microempresa.

**Mejorar.-** prosperar, progresar, ascender, aumentar, acrecentar, perfeccionar

**Metas establecidas de la organización.-** está constituido por las cuatro funciones administrativas: planificación, organización, dirección y control. Es un proceso dinámico e interactivo.

**Métodos.-** orden, normas, sistema, habito, costumbre, modo

**Objetivos:** los objetivos deben establecer un único resultado clave a lograr y tener una fecha límite para su cumplimiento como mecanismo para sus metas.

**Organización.-** es orden técnico corresponden funciones, niveles y acciones de los elementos materiales y personas de una entidad social, con el resultado de obtener su máxima validez dentro de los planes.

**Operativos.-** son los efectos deseados para los individuos, conjuntos organizaciones. Dan orientación a todas las medidas gerenciales y forman la razón contra el cual los resultados pueden ser evaluados.

**Patente.-** claro, evidente, notorio, perceptible, visible

**Participación.-** Toda ejecución deberá tratar de alcanzar la participación de las personas con las que va a desarrollar de alguna manera con su funcionamiento.

**Planificación:** es la función administrativa que determina por anticipado que debe hacerse, y cuales objetivos debe alcanzarse.

**Precisión.-** vital, indispensable, puntual, exacto, restricto, textual, fijo

**Proceso.-** es el conjunto de movimientos o fases necesarias para administrar una actividad.

**Proceso Administrativo.-** Es el proceso en acción, orientados a la obtención de un plan a través del cual se ejecuta las administración

**Propósitos:** Las aspiraciones y las metas que uno se proponen satisfactoriamente para alcanzar sus objetivos.

**Producción.-** proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos. Es la actividad principal de cualquier sistema económico que está organizado precisamente para producir, distribuir, consumir los bienes y servicios necesarios.

**Procesos productivos.-** es el conjunto de elementos, personas y acciones que transforman materiales y /o brindan servicios de cualquier índole. Que se agrega algún tipo de valor.

**Proactividad.-** evaluar los elementos críticos y emitir las recomendaciones pertinentes antes que se conviertan en problemas.

**Rentabilidad.-** Todo plan deberá lograr su forma .modo o modelo rentabilidad propia que le facilite obtener su rentabilidad total favorable de los beneficios que espera de los resultados que se obtendrán de los resultados.

**Registrar.-** reconocer, inspeccionar, examinar, explorar, señalar, computar.

**Regla.-** pautas, normas, principios, precepto, estatutos.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis Generales**

La carencia de proceso administrativo y operativo en D'Makin Cessy's ocasionara un mal manejo de la misma.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

La falta de personal técnico en la empresa generara retraso en el proceso administrativo.

Las sobre posiciones de funciones en D'makin Cessy's afectaría un mal manejo administrativo operativo.

La falta de un sistema contable generara mal manejo en sus procesos administrativos.

La falta de comunicación al personal de la microempresa ocasionara retrasos para su actividad.

### **2.4.3 Declaración de Variables**

#### **Hipótesis general**

VI. Carencia de proceso administrativo y operativo.

VD. Mal manejo de la microempresa.

#### **Hipótesis particular**

VI. Falta de personal técnico.

VD. Retraso en el proceso administrativo.

VI. Sobre posiciones de funciones

VD. Mal manejo administrativo y operativo

VI. Falta de un sistema contable

VD. Inconvenientes en su proceso administrativos.

VI. Falta comunicación con el personal.

VD. Retrasos para su actividad.

## 2.4.4 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	TIPO	CONCEPTUALIZACION	TECNICA
La falta de proceso administrativo y operativo	Independiente	La falta de procedimientos es necesario para validar todas las actividades de la microempresa	Entrevista
El mal manejo de la microempresa	Dependiente	Identificar las actividades más significativa del manejo de la microempresa	Entrevista
Falta de personal técnico	Independiente	La carencia de personal calificada implica una evaluación para su capacitación	Encuesta
Retraso en el proceso administrativo	Dependiente	A la carencia del rendimiento de horas hombres es necesario constar una adecuada planificación en la administración	Encuesta
Sobre posiciones de funciones	Independiente	Es cuando una persona tiene muchas ocupaciones a su cargo	Entrevista
El mal manejo administrativo y operativo	Dependiente	Desconocimiento de la microempresa por su actividad	Entrevista
La falta de un sistema contable	Independiente	Que le permitan controlar todas sus operaciones administrativas	Encuesta
Inconvenientes en su procesos administrativos	Dependientes	carencia de información para aplicar un sistema contable	Encuesta
La falta de comunicación con el personal	Independiente	Es cuando no hay comunicación con los demás	Entrevista
inconvenientes para sus actividades	Dependiente	Carencia de rendimiento en sus actividades	Entrevista

Cuadro 1

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Este proyecto de investigación se basa en el paradigma cuantitativo debido a que permitirá realizar para el mejoramiento para analizar satisfactoriamente los procesos administrativos y operativos que se ejecutan en la microempresa D'Makin Cessy's.

Para el desarrollo del proceso de investigación de las variables dependientes e independientes del tema planteado relacionado con el estudio de factibilidad en la Carencia de procesos Administrativos y Operativos de la microempresa D'Makin Cessy's dela ciudad de Guayaquil.

La metodología de la investigación se constituye en la vía más adecuada para comprender el problema del estudio, ya que permite resolverlo, conocer la realidad y dar soluciones que con claridad conlleve a la modificación del problema, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y la recolección de datos, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema.

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación. Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

El nivel de investigación de este proyecto es de carácter descriptiva aplicada y de campo, se va a obtener una idea general de la situación actual de la microempresa, para la implementación del mejoramientos en los procesos administrativos y operativos, de esta forma optimizar los procesos de la microempresa.

### 3.1.1 SEGÚN SU FINALIDAD

#### Investigación Aplicada

Es aquella que se sirve de los adelantos de la investigación básica. Le interesa la aplicación inmediata en el desarrollo de la ciencia. En particular, llega a la ejecución de amplias generalizaciones y está orientada a la solución de problemas.

Nuestro proyecto de investigación es de tipo aplicada porque esta se caracteriza en busca la aplicación de los conocimientos que se adquieren, es la que se apoya en la solución de problemas específicos para mejorar la calidad de vida de las sociedades, dicha investigación es vinculada a la pura; ya que depende de los aportes teóricos del mismo.

### 3.1.2 SEGÚN SU OBJETIVO

#### Investigación Descriptiva

Las investigaciones descriptivas buscan caracterizar las propiedades importes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro elementos- fenómeno que pueda ser sometida a un análisis. Cuando describimos, estamos aprehendiendo las múltiples partes de un objeto de estudio.

Esta captación sirve para profundizar el conocimiento objetivo y más tarde elaborar ciertos conceptos leyes y categorías.

Por lo general la estadística como auxiliar básica es un papel muy importante en este tipo de investigación, porque sus diferentes instrumentos se convierten en herramientas básicas para presentar una situación determinada.

Esta desagregada por etapas, que son las siguientes:

**Determinación** de las características que se desean describir, lo que debe hacerse con claridad.

**Definición** del procedimiento para realizar las observaciones. Es decir el rigor lógico-estadístico para realizar muestreos.

**Recolección** de cada uno de los datos que están siendo estudiados.

**Información** de los resultados alcanzados en el proceso de investigación.

Según la pagina web Manuel galán dice:

“El objeto de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” [www.manuelgalan.blogspot.com.www](http://www.manuelgalan.blogspot.com.www)

Su finalidad no se define en la selección de datos si no al pronóstico e identificación de las relaciones que se presentan entre las diez (10) variables planteadas en la matriz sistematización.

El nivel de investigación de este proyecto es de carácter descriptiva se va obtener una idea general de situación actual de la microempresa en los procesos administrativo con un estudio se lo identifica con encuestas y entrevistas, las cuales se aplicaron para el análisis de los procesos y de esta manera dar alternativas a la solución.

### **3.1.3 SEGÚN SU CONTEXTO**

#### **De campo**

Es la investigación que se realiza en el mismo lugar de los hechos en que se desarrollan los acontecimientos, es decir donde ocurren los fenómenos del problema que se investigan.

Aquí se obtiene la información de primera mano en forma directa, fuera del laboratorio, pero el investigador no tiene el control completo de las variables.

La investigación de campo se analiza mediante manipulación de una variable externa (Carencia de Procesos administrativos y operativos) de no ser observada en condiciones controladas con el fin de especificar de qué modo o causas se produce una situación o acontecimiento.

Para analizar este proyecto de investigación en la microempresa, saca información de la realidad mediante técnicas de recolección de datos de encuesta y entrevistas con el fin de lograr los objetivos planteados en la investigación.

### **3.1.4 SEGÚN EL CONTROL DE LAS VARIABLES**

#### **Experimental**

Según el control nuestro proyecto de investigación es experimental, esta investigación es ideada con el propósito de determinar la mayor confiabilidad posible en las relaciones de causa-efecto.

Aquí, grupos experimentales se exponen a estímulos determinados para comparar los comportamientos resultados con los de otros grupos llamadas de control.

Se requiere del control directo de otros factores que podrían afectar la experimentación.

Suelen emplear dos grupos; Uno es de control. Su utilidad es ser referente para la comparación de los resultados.

El siguiente es experimental, sobre el cual se aplica el estímulo.

Etapas de la investigación experimental:

- ❖ Revisión de la literatura
- ❖ Formulación del problema
- ❖ Formulación de las hipótesis
- ❖ Diseño operacional
- ❖ Identificar todos los factores no experimentales, que pueden afectar la demostración y determinar cómo controlarla.
- ❖ Seleccionar el diseño experimental apropiado.
- ❖ Delimitar las muestras representativas de sujetos.
- ❖ Elaborar los instrumentos para realizar el experimento.
- ❖ Organizar los resultados e informar sobre los mismos (ensayo)

#### **Transversal**

### **3.1.5 SEGÚN LA ORIENTACION TEMPORAL**

La cual se encarga de describir las variables de un fenómeno, analizando su impacto en un momento dado periodo único.

### 3.1.6 SEGÚN SU DISEÑO

Según el diseño este proyecto de investigación se basa en el paradigma cuantitativo debido a que permitirá alcanzar una mayor observación en aplicar un adecuado procedimiento en los procesos administrativos y operativos que se ejecutan en la empresa D'Makin Cessy's.

## 3.2. LA POBLACION Y LA MUESTRA

### 3.2.1. Características de la población.

Para el estudio de este proyecto se ha considerado una población finita conformada por: el Gerente, Asistente y operarios de esta microempresa.

Según Izquierdo (2000): **Población.- “En estadística y en investigación se denomina población o universo a todo grupo de personas u objeto que poseen alguna característica común. Igualmente se realiza al conjunto de información que se han obtenido en una investigación” (p.133).**

Según (Illesca, 2007) **Población.- “Es el conjunto o agregado del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempos determinados, sobre los cuales se pueden realizar observaciones” (p.135)**  
<http://repositorio.utb.edu.ec:8080/bistream/1234567891667/1TESIS>

**La población.-** A la población se la define como el conjunto o agregados del número de elementos en un espacio y tiempo determinados. La realización de una tesis implica la estimación de una característica de alguna población.

Según Ramírez, T (1999), dice que **“La población, es la reunión de individuos, objetos, etc., que pertenece a una mismo elemento, con la diferencia de mencionar a un conjunto por el ámbito del estudio a realizar” (p.87).**  
[http://www.foroswebgratis.com/mensaje-re\\_muestra\\_poblacion-46285-305687-1-942889.htm](http://www.foroswebgratis.com/mensaje-re_muestra_poblacion-46285-305687-1-942889.htm)

### 3.2.2. Delimitación de la población

Desde el punto de vista Estadísticos, de acuerdo con Balestrini (2004): “La población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales

pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación.

Para este proyecto de Estudio de factibilidad la población es finita, porque es posible de investigar todos los individuos que habitan en la población.

Una vez indicada la población directa e indirecta del proyecto de investigación, y señalar que la población directa corresponde las áreas departamentales de la empresa, que la población indirecta la componen todos los trabajadores que desarrollan su actividad administrativa u operativa en la empresa D'MakinCessy's

**Muestra.-** En la página web Buenas tareas, define que:

“Una muestra es un conjunto representativo de elementos de una población, una fracción general, que constituye la dirección del universo. Una muestra, en un sentido extenso, una parte del todo que se llama universo. Cuando un científico ejecuta en ciencias sociales un experimento, una encuesta o cualquier tipo de estudio, trata de adquirir conclusiones acerca de una población determinada. Para el estudio de ese grupo, tomará un sector, al que se conoce como muestra por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra. Por lo tanto la selección y el tamaño de la muestra van a jugar un papel muy importante en la investigación”.  
[www.buenastareas.com/m](http://www.buenastareas.com/m)

Según (Illesca, 2007).-**“Es el conjunto de elementos de una porción total que representa la conducta del universo. Del estudio de la muestra se deduce unas leyes que se hacen extensivos a todo el conjunto poblacional. Una muestra debe tener dos características básicas: tamaño y representatividad (p.136)**

Según Yépez (2000) **Cuando la población es pequeña se puede trabajar con toda la población, pero si las poblaciones son mayores, para algunos autores más de 62 o 70 casos es necesario trabajar con una muestra de esa población, con la condición de que tenga características representativas del universo ““p.118.”**

### **3.2.3. Tipo de muestra.**

**Muestra probabilística.-** Los métodos de muestreo probabilístico es el más usado son aquellos que el investigador elige y se fundamentan en el principio de probabilidad. Es decir, son aquellos que el investigador selecciona a todos los elementos tienen el

mismo equivalente de ser favorecidos para establecer parte de una muestra y por lo general todas las posibles muestras tienen la misma posibilidad de ser elegidas.

Exclusivamente estos métodos de muestreo probabilísticos nos afirman la representatividad de la muestra extraída, por tanto los más leales. Para este proyecto de Estudio de factibilidad la población es finita, porque es posible de investigar todos los elementos que conforman la población en estudio.

#### **3.2.4. Tamaño de la muestra.**

Para la realización de esta investigación no se utilizara una muestra sino más bien la población. Los cuales son los siguientes:

<b>Población</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Gerente	1	11
Asistente	1	11
Operarios	8	78
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Cuadro 2  
Tamaño de la Muestra  
Elaborado por Cecilia Peralta Y Rocío Peralta

#### **3.2.5. Proceso de selección.**

Para este proyecto la población se constituyo de 10 personas que trabajan en la microempresa D'MakinCessy's. Para analizar todas las actividades administrativas y operativas.

Pero para la investigación de este proyecto con respecto a la viabilidad comercial la población se constituyo de 20 familias de sector de los vergeles de la ciudad de Guayaquil, como se determino del tamaño de una población de 100 familias, que no indicará si el mercado es sensible al producto de la empresa, y la aceptabilidad que tendría su consumo o uso.

Estudiar la necesidad de la gente y lo que piden los clientes a lo cual se llama demanda y conocer qué ofrecen otros productos y servicios a lo que se denomina oferta.

### 3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Para poder obtener información importante durante el proceso de investigación es necesario hacer uso de métodos adecuados y técnicas específicas que nos permiten obtener información relevante del problema a tratar. Estos se definen a continuación:

Para el cumplimiento de las tareas de investigación se han seleccionado algunos métodos.

**Métodos Teóricos:** En la página web Buena Tarea, define que:

“Permiten revelar los objetos esenciales y las cualidades primordiales, no detectables de carácter de censo perceptual. Por ello se afirma radicalmente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción”.  
[www.buenastareas.com/m](http://www.buenastareas.com/m)

#### **Hipotético – Deductivo**

Este método cumple un papel prioritario ya que si la hipótesis planteada está en contradicción con el conocimiento empíricos, principios y normas generales. Aquí se fomenta la hipótesis a través de procedimientos inductivos y deductivos.

Las hipótesis que se plantean una vez lograr los datos, tendrán que demostrar para alcanzar el conocimiento de la afirmación universal se puede considerar a este método como el de las ciencias de la naturaleza ya que esta en íntima relación con la experiencia.

#### **La Observación**

La observación se maneja fundamentalmente para alcanzar información primaria de los fenómenos que se investigan y para comprobar los esbozos formulados en el trabajo.

Observar es tomar conciencia de un hecho fenómeno en todas sus demostraciones, determinando el alcance del objeto o fenómeno investigado.

Mario Bunge registra cinco elementos de la observación:

- a. El objeto de la observación
- b. El sujeto u observador
- c. Las circunstancias o el ambiente que rodean la observación
- d. Los medios de observación
- e. El cuerpo de conocimientos de que forma parte la observación.

### **Modalidades de Observación**

La observación es un elemento fundamental de los objetos y fenómenos, a veces es deficiente manejar los sentidos del observador, que debe apoyarse de ciertas herramientas con poder para el logro de los sentidos o sustituya su alcance y penetración, cuantificando los fenómenos.

La observación tiene dos grande modalidades, la directa y la indirecta

**Directa.-** se relaciona en forma directa con el medio y con los individuos que lo forman para desarrollar y analizar los estudios de la investigación de campo.

En tratar con los grupos sociales de entregar al investigador la herramienta de estudio para su labor. En algunos acontecimientos, la observación directa se introduce la observación participativa del investigador, ya que se relaciona personalmente con los problemas.

El investigador se sirve de determinadas herramientas de observación en los que se revisan y consideran la conducta del investigador.

**Indirecta.-** es de manera indirecta cuando se emplean principios y se presentan aspectos visuales del problema de la investigación.

Se fundamentan en redactar un informe de un hecho o suceso que ocurre ante la visualización de un observador instruido, midiendo la actuación del individuo.

## **Pasos Que Debe Tener La Observación**

- A. Establecer el objeto, situación que se va a observar
- B. Analizar la forma cuidadosamente con que se van a registrar los datos
- D. Observar cuidadosa y críticamente
- E. Registrar los datos observados
- F. Analizar e interpretar los datos
- G. Elaborar conclusiones

## **La Entrevista**

Es una técnica de conversación que tiene como propósito el dialogo extraer información sobre un problema determinado. Sus elementos son: entrevistador, investigador y el entrevistado.

Al entrevistador, que es el que utiliza esta técnica se le exige cualidades personales, actividades de aceptación y comprensión, experiencia y conocimiento de técnicas.

**La Encuesta** Según afirma Ávila Baray (2006) dice: **La encuesta “se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudios y su frecuencia”**

Es la técnica que a través de un cuestionario adecuado nos permite recopilar datos de toda la población o de una parte representativa de ella. Se caracteriza porque la persona investigada llena el cuestionario.

Es una de las técnicas más generalizadas en el área social, económica, política, religiosa, educativa.

### **3.4. EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACIÓN**

Se diseñaron los instrumentos para receptar información sobre los conocimientos sobre las actividades del personal de la microempresa, para dar repuestas concretas planteadas en este proyecto, se aplicará como herramienta de investigación la encuesta y entrevista.

Toda la investigación de los datos recopilados guarda relación con los objetivos, variables (cuadro de la Operacionalización de las variables). La aplicación será directa e individual a la población.

Para la preparación de los cuadros y gráficos se utiliza la información obtenida en la encuesta y entrevista, la cual será analizada y representada estadísticamente en términos porcentuales para su evaluación mediante juicios críticos.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL (Estudio de la variable)

1.- ¿Estaría usted de acuerdo someterse a una evaluación técnica de conocimientos de sus actividades?

Alternativas	Cantidad	%
De acuerdo	7	78%
No de acuerdo	1	11%
No contesta	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 3

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

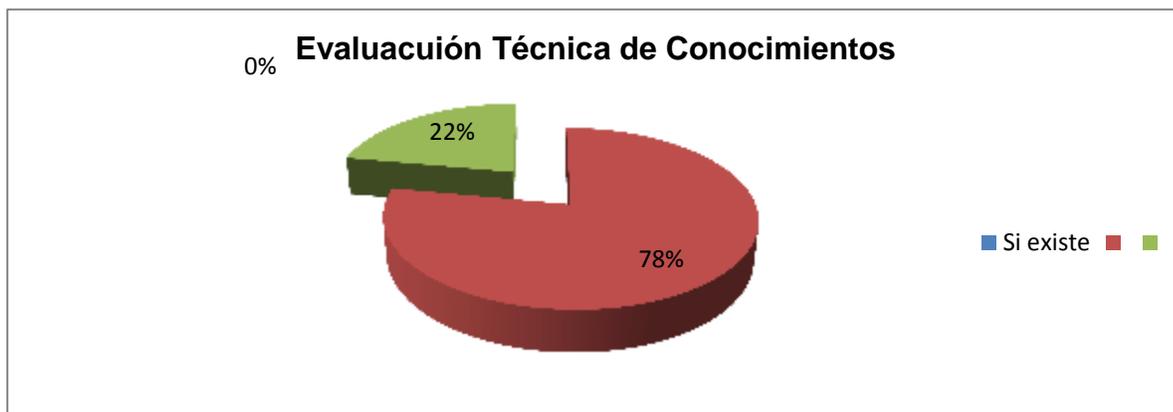


Figura 1

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

#### Interpretación de la pregunta # 1

La respuesta que se obtuvo fue de un 78% dice que de acuerdo para la evaluación de conocimientos, un 11% respondió no está de acuerdo y el 11% restante no respondió.

**2.- ¿Existe un cronograma o una planificación de las actividades diarias que usted debe realizar?**

Alternativas	Cantidad	%
Si existe	0	0%
No existe	7	78%
Tal vez	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 4  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

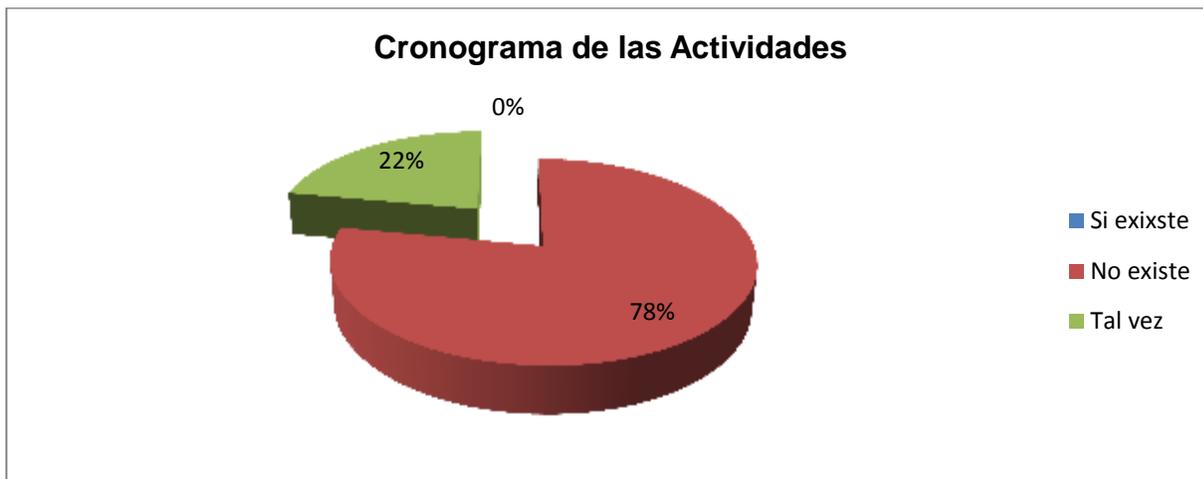


Figura 2  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

**Interpretación de la pregunta # 2**

Nos demuestra que el 78% dice que no existen cronograma o una planificación de las actividades y el 22 % que tal vez.

### 3.- ¿Conoce usted las funciones de su puesto de trabajo?

Alternativas	Cantidad	%
Conoce	8	89%
No conoce	0	0%
Muy poco conoce	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 5  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

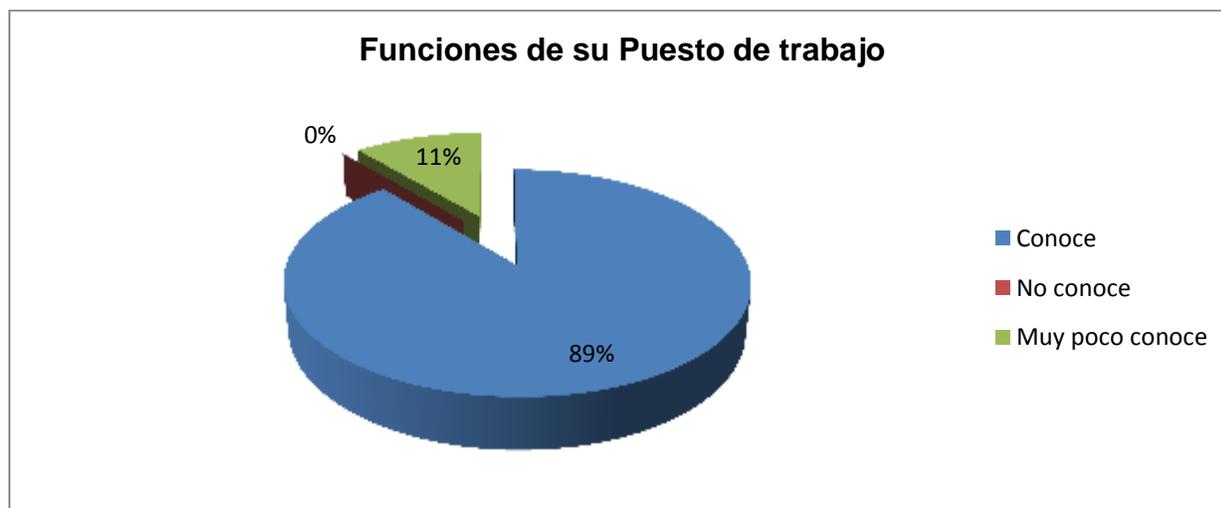


Figura 3  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

### Interpretación de la pregunta # 3

El 89% conoce su puesto de trabajo, el 11% muy poco lo conoce esto quiere decir que los empleado tienen claro sus funciones.

**4.- ¿Está de acuerdo usted con la delegación de otras actividades que no son de su función?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De acuerdo	0	0%
No de acuerdo	7	78%
A veces	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 6  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta



Figura 4  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

**Interpretación de la pregunta # 4**

En lo que se refiere a la encuesta al personal el 78% responde que no están de acuerdo, mientras que el 22% dice que a veces, esto quiere decir que el gerente debe delegar sus funciones.

**5.- ¿Cree usted que es necesario mejorar los procesos operativos de sus funciones asignadas a su puesto de trabajo?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Necesario	7	78%
No necesario	1	11%
A veces	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 7  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

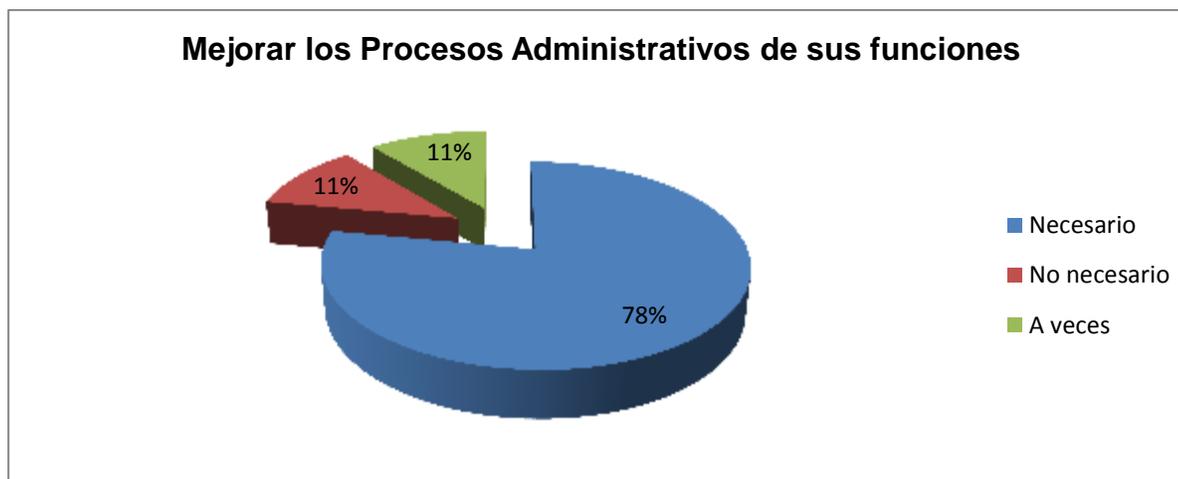


Figura 5  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

**Interpretación de la pregunta # 5**

El 78% de los encuestado dice que es necesario mejorar los procesos administrativos y operativos, el 11% dice que a veces, mientras que el 11% dice que no.

**6.- ¿Existe retraso de su actividad por la falta de trabajo en equipo?**

Alternativas	Cantidad	%
Existe	5	56%
No existe	0	0%
A veces	4	44%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 8  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

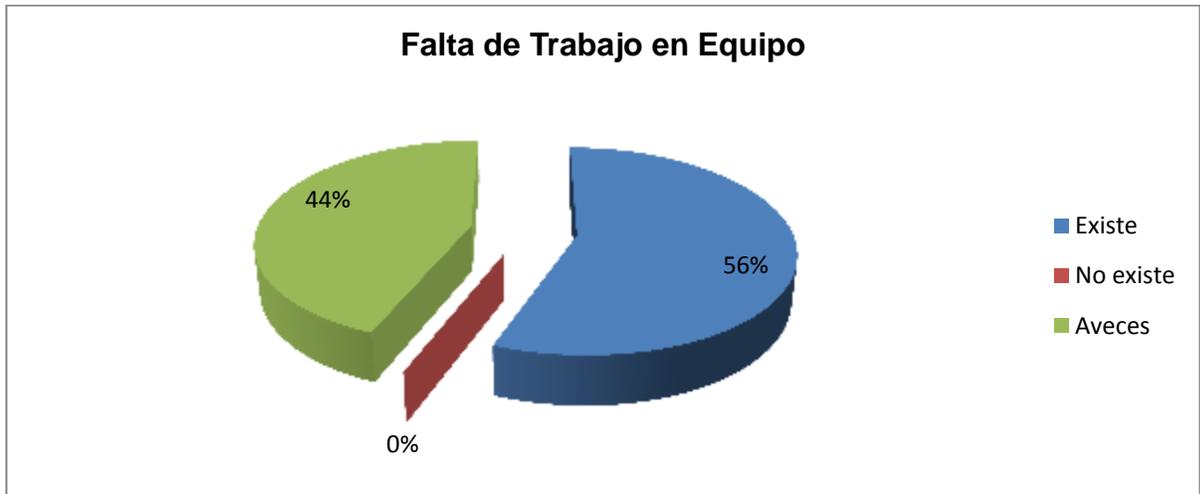


Figura 6  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

**Interpretación de la pregunta # 6**

El 56% dice que si existe, mientras que el 44% dice que a veces. Esto quiere decir que el personal debe relacionarse con los demás para todas las funciones que se les asigne.

**7.- ¿Está de acuerdo usted en proponer ideas para mejorar las actividades de la microempresa?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De acuerdo	6	67%
No de acuerdo	2	22%
No sabe	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 9  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta



Figura 7  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

**Interpretación de la pregunta # 9**

El 67% dice que si está de acuerdo, 22% no es esta de acuerdo 11% dice no lo sabe.

**8.- ¿Estaría usted de acuerdo que se realice un estudio de los procesos administrativos y operativos de la microempresa?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De acuerdo	8	89%
No de acuerdo	0	0%
No sabe	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 10  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

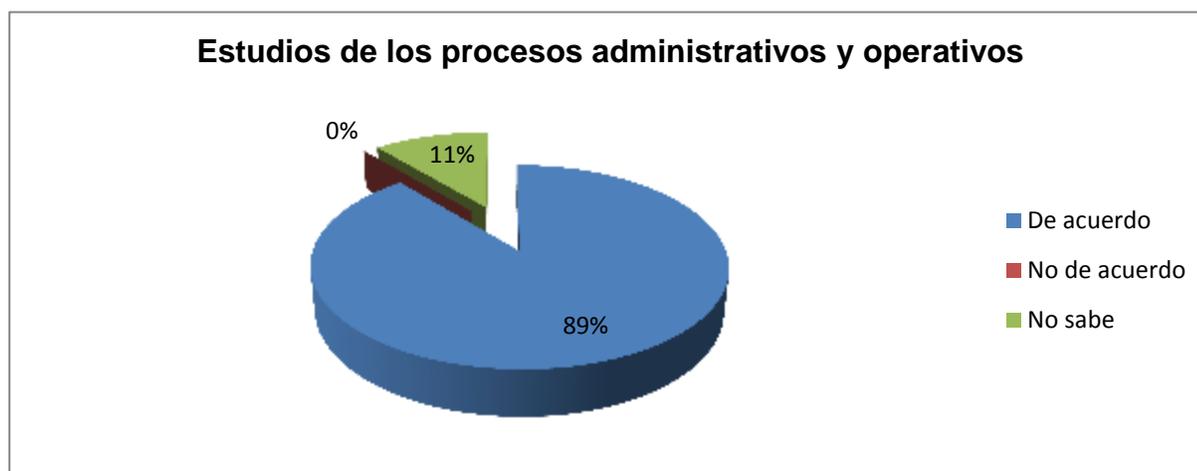


Figura 8  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

**Interpretación de la pregunta # 8**

El 89% de los investigados manifiestan que están de acuerdo que se realice un estudio de los procesos administrativo, mientras que un 11% dice que no sabe.

**9.- ¿Cree usted que es necesario hacer cambios estructurales en la dirección administrativa y operativa? (8)**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Necesario	8	89%
No muy Necesario	1	11%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 11  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

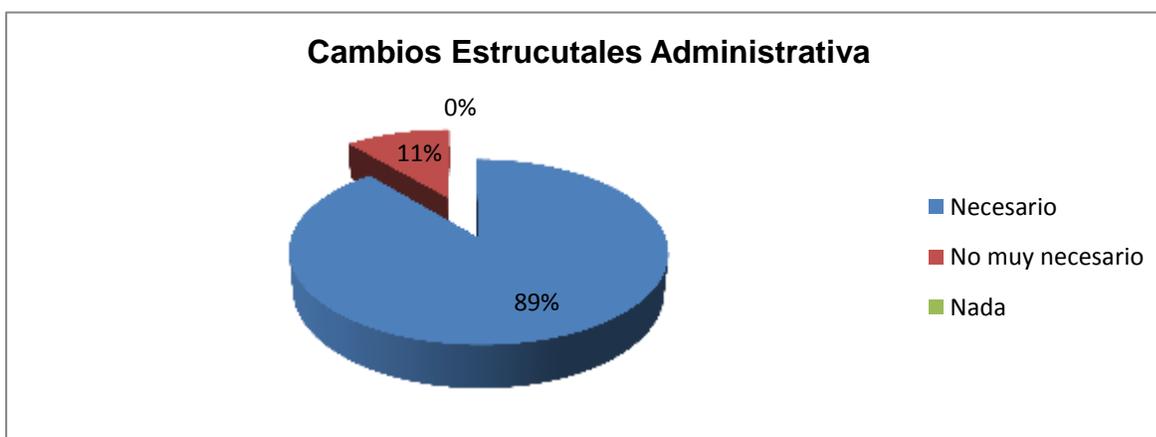


Figura 9  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

**Interpretación de la pregunta # 10**

El 88% dice que si necesario que de deba hacer cambios estructurales y un 11 que no es necesario.

**10.- ¿De acuerdo a las alternativas cree usted que hay una adecuada comunicación entre el personal?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Bastante	2	22%
Poco	2	22%
Nada	5	56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Cuadro 12  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta



Figura 10  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

**Interpretación de la pregunta # 7**

En la comunicación entre el personal tenemos que un 22% se comunica bastante, el 22% poco y el 56% no se comunica.

## **ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL DE LA MICROEMPRESA D'MAKIN CESSY'S**

1.- ¿Del resultado de la encuesta nos manifestaron que no existe un documento que describa las actividades D'Makin Cessy's?

La microempresa reconoce esta falencia por lo que es necesario realizar este estudio que nos permita constar con un diagnostico para revertir este problema.

2.- ¿Cómo usted podría mejorar la eficacia y la eficiencia de la microempresa sin tener un sistema contable que genere información financiera?

El desconocimiento de los procesos administrativos y la carencia de un contador no ha permitido tener información fiable cuánto cuesta producir, cual es mi margen de contribución, es decir que no se si el negocio es rentable.

3.- ¿Según la encuesta manifiesta que se deben hacer cambios estructurales si es necesario en la administración?

A la falta de políticas y procedimientos de las actividades que se realiza en los procesos administrativos.

4.- ¿Qué información financiera tiene la microempresa?

No existe información contable lo que se ha venido haciendo es un resumen de ingresos y egresos para la declaración de sus obligaciones tributarias.

5.- ¿De manera contribuye los procesos administrativos y operativos implementando este sistema?

Genera información financiera sobre el rendimiento de los procesos administrativos con el objeto de cumplir las metas de la microempresa.

## 4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Con estos resultados obtenidos como investigadora se procedió analizarlos:

La falta de planificación de las actividades y los desconocimientos de ciertas técnicas para confección de prendas de vestir, lo que demuestra una carencia de personal técnico en todas las actividades de la microempresa. Que esta situación ha causado que la mano de obra no sea productiva a las perspectivas de la microempresa, realidad que se está viviendo día a día en la producción, y no saber su costo real y la capacidad de producción de la microempresa.

Así mismos los encuestados un grupo si conoces las actividades de trabajos y otros grupos desconoce, lo que la tendencias nos indica que las actividades son realizadas a sus experiencias y no dirigidas por un técnico que los encamine ha optimizar su tiempo productivos.

Este problema influye atrasos y la falta de trabajar en equipo, y en delegar su jefe inmediato a que realicen otras actividades que no estás asignada para lo que fue contratado. En mantenerse esta situación la microempresa está desperdiciando recursos humanos y materiales, que con lleva a un descalabro económico de alto riesgo.

Según los resultados obtenidos por la investigadora nos manifestaron que se deben facilitar manuales de funciones y obligaciones a cada uno de los funcionarios de acuerdo a su puesto de trabajo con el propósito de que ejecuten sus tareas de una manera más organizada y eficiente.

Por otro lado en la investigación de la microempresa no realiza las actividades en un tiempo adecuado, esto ocasiona muchas veces que el personal no realiza las tareas que se les asignan ya que no existen buenas relaciones entre ellos.

### 4.3 RESULTADOS

A realizar el análisis de los resultados se procedió el diagnóstico de la microempresa de toda la variable planteadas en la sistematización de la problematización.

Según los resultados de la pregunta 1 y 2 de la encuesta, nos indica que un 78% en la microempresa no hay personal técnico, la cual están de acuerdo satisfactoriamente a una evaluación técnica de conocimientos, también existen falencia en las actividades ya que el personal no tienen bien definida sus funciones y en la pregunta 3 de la encuesta un 89% conoce sus funciones de trabajo.

Según el diagnóstico de las preguntas 4, 5 y 6 de la encuesta nos refleja que un 78% no está de acuerdo hacer otras actividades, lo crea un clima laboral no satisfactorio, para esta situación nos indicaron que se debe mejorar sus actividades en trabajo de equipo.

Según el diagnóstico de las pregunta 7,8 y 9 de la encuesta nos indica que un 89% que existen inconvenientes en el mal manejo de sus actividades ya que están de acuerdo en proponer ideas que se realice un estudio en los procesos administrativo y operativos lo que amerita hacer un cambio estructural de las actividades y delegar funciones a cada unos de los empleados de acuerdos a sus puestos de trabajo, en la pregunta.

Según el resultado de la pregunta 10 de la encuesta la falta de comunicación entre operarios y su jefe nos indica que es un 56% lo que ocasiona es que existan verdaderos problemas en las actividades en vez de aportar soluciones.

#### 4.4 VERIFICACION DE HIPÓTESIS

<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La carencia de proceso administrativo y operativo en D' Makin Cessy's ocasionara un mal manejo de la misma.</p>	<p>En esta microempresa se nota que tiene inconvenientes que se presentan por la falta de procedimientos en los procesos administrativos para validar todas sus actividades.</p>
<p><b>HIPÓTESIS PARTICULARES</b></p> <p>La falta de personal técnico en la microempresa genera retraso en el proceso administrativo.</p>	<p>Se surgiere que los empleados de D'Makin Cessy's deben tener conocimientos técnicos para dicha actividad, para obtener mayor rendimientos en los resultados que se les ejecuten en una adecuada planificación de las actividades diarias.</p>
<p>Las sobre posiciones de funciones en D'Makin Cessy's afectaría un mal manejo administrativo y operativo.</p>	<p>Debido a que aquí se refleja que la microempresa no aplica manual de funciones y esto conlleva a que está expuesta a muchos riesgos en su administración por la sobre posiciones que se les presentan al realizar sus actividades.</p>
<p>La falta de un sistema genera mal manejo en sus procesos administrativos.</p>	<p>Se demuestra la falta de un sistema, que le permitan controlar todas sus operaciones administrativas, con un adecuado proceso administrativo y operativo se puede evitar fraudes y riesgos para obtener una mejor rentabilidad.</p>
<p>La falta de capacitación al personal de la microempresa ocasionara retrasos para su actividad.</p>	<p>Se surgiere que debe de dar capacitación a los empleados para obtener mayores rendimientos y eficiencia en sus actividades.</p>

Cuadro 13

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

Este trabajo de investigación es factible, por cuanto se va estudiar y documentar las funciones básicas de los empleados de D'Makin Cessy's. Nuestra propuesta consiste de crear un manual de funciones específicos para todos los puestos de trabajo, el mismo que servirá como una herramienta de gestión gerencial, que permitirá satisfacer las necesidades y cumplir con las metas que los socios se han planteado para mejorar la microempresa.

#### **5.1. TEMA**

Estudio para la implementación de los procesos administrativos y operativos en la microempresa D'Makin Cessy's ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2012.

#### **5.2. FUDAMENTACIÓN**

D'Makin Cessy's es una microempresa que por naturaleza del negocio se dedica a la confección de moda, en cuya identidad no se registran las operaciones que se realizan lo que ocasiona inconvenientes en sus procesos administrativos y operativos, por ello es muy importante y necesario la implementación de los procesos Administrativos y Operativos para que existan los lineamientos necesarios que se vayan aplicar al momento de realizar las compras.

Por lo tanto es importante que los empleados tengan claras sus funciones dentro de la microempresa mediante un manual de funciones donde se encuentre detallando sus actividades y responsabilidades, esto permitirá tener un mejor rendimiento en cada una de las actividades asignadas.

De esta manera es importante la comunicación ya que en la microempresa es poco satisfactoria en la debe existir una estrecha colaboración entre ellos, es de vital importancia para poder expresar nuestras necesidades dentro de la microempresa y así poder realizar nuestras actividades.

En esta microempresa no tienen procesos administrativos y operativos optimizados para llevar una estructura adecuada en la administración para el establecimiento de niveles competencia para cada puesto, cuales deben contener las capacidades y el conocimiento que debe tener la persona que lo ocupara.

### **5.2.1. Microempresa**

Es todo sujeto económico que se encamina a obtener bienes o servicios para la satisfacción las necesidades del mercado. Una microempresa puede aportar al desempleado mejorar el futuro de una sociedad. Una de la característica más común o recurrente de una microempresa el dueño suele trabajar en la misma, y consta de menos de 10 empleados, para obtener beneficios.

### **5.2.2. La importancia de la microempresa**

Es importante su contribución del desarrollo para generar empleos y llevar a cabo una actividad como medio para alcanzar procesos eficientes. Las microempresas son vistas como una nueva alternativa para afrontar problemas de empleos.

### **5.2.3 La Administración**

Es la ciencia, técnica o arte por medio de los recursos humanos, técnicos y materiales desea logro óptimos de las metas la cual se proponen mediante el menor esfuerzo para alcanzar una mayor utilidad.

La administración de los procesos es la principal actividad demuestra una diferencia y el grado de las organizaciones, la satisfacción que puede tener una estructura bien organizada puede alcanzar sus metas y objetivos.

#### **5.2.4 Procesos administrativos**

Es un proceso una serie de pasos o etapas para realizan por medio de las funciones de otras personas, creando y manteniendo un ambiente la cual la persona pueda realizar una actividad en conjuntos con otras y lograr así su fines determinados. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción o también como el conjunto de fases. Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Los procesos administrativos y operativos se definen ciertas etapas como

- ❖ Planeación
- ❖ Organización
- ❖ Dirección
- ❖ Control

#### **5.2.5 Planeación**

Po otro lado en la página web Aula Fácil dice que:

“La planeación permite la toma de decisiones a largo plazo tiene como propósito alcanzar la misión y sus objetivos de la microempresa y de esta manera logra establece un tiempo necesario para la ejecución de cada una de sus actividades.”  
[www.aulafacil.com](http://www.aulafacil.com)

La planeación es muy importante ya que propicia el desarrollo de la microempresa la cual se esté ejecutando de acuerdo a sus actividades esta planeación le ayuda controlar a reducir el máximo de los riesgo que se puedan presentar en un momento inesperado, la cual también maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.

### **5.2.6 Organización**

La organización es la creación de una estructura, la determina la jerarquías necesarias y agrupación de actividades con las funciones dentro de la microempresa.

Fundamentalmente la organización nace de la necesidad humana de cooperar, la humanidad se ha visto obligada en ayudar para alcanzar sus fines personales, esta ayuda puede ser más remuneradora si se establece de una estructura organizacional.

Se señala que con buena estructura cualquier organización funciona e incluso es satisfactorio conservar cierta categoría de imprecisión en la estructura, y de esta forma los individuos se ven precisados a ayudar para poder ejecutar sus actividades.

Con todo es obvio que aun personas capaz de ayudar entre sí, elaboran mucho mas positivamente si todos conocen la función que deben cumplir. Este principio, valido tanto en la dirección de microempresas como en cualquier función.

Una estructura de organización debe estar plantea de carácter que sea perfectamente concisa para todos, quien dele realizar las actividades y que es responsable por determinas resultados, en esta manera se excluyen los problemas y se logra un procedimiento de comunicación que se refleja en los objetivos de la microempresa.

### **5.2.7 Dirección**

Según en la página web Aula Fácil dice que

“La dirección es aquel mecanismo de la gestión en el que se obtiene la ejecución positiva de todo lo proyectado, por medio del mando del dirigente, ejecutada a bases de decisiones, ya sean tomadas directamente con mas frecuencias delegando dicha autoridad”.<http://m.tn.com.ar/política/acordaron-un-nuevo-salario-minimo-2875-desde-febrero-268635>

Esto no demuestra que la dirección de todo negocio es importante, por que prevé, plantea, organiza, integra y controla, las actividades operativas y administrativas de la microempresa.

### **5.3 JUSTIFICACIÓN**

Se ha realizado un Estudio para la implementación de los procesos administrativos y operativos en la microempresa D'Makin Cessy's ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2012. Por lo tanto no tiene un manual de sus actividades, tampoco existe un manual de funciones donde se pueda controlar las actividades que permita medir la eficiencia de los recursos en los procesos administrativos. El estudio para implementar procesos operativos y técnicas para su análisis, son importante en el logro de estos objetivos, para la estabilidad de las entidades y su desarrollo futuro. La microempresa D'Makin Cessy's requiere contar con sistema de información diseñados por buenos analistas, en la elaboración con el personal operativo con experiencia y conocimiento. La finalidad de este proyecto de investigación es buscar una mejor reorganización en los procesos administrativos y operativos, que se apliquen políticas y procedimientos para que el personal que labora en la microempresa tenga bien en claro las funciones de su puesto y responsabilidades a su cargo, esto nos ayudará a minimizar en gran parte los riesgos a los cuales se está expuesta por su naturaleza en el mercado que es tan competitivo.

### **5.4 OBJETIVOS**

#### **5.4.1 Objetivos General de la propuesta**

- ❖ Dejar base para la implementación de procesos administrativos y operativos usando herramienta estadísticas más definidas con la finalidad de mejorar todas su actividades como mecanismo optimo que permita obtener mejores resultados y rentabilidad.

#### **5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta**

- ❖ Recopilar información contable de la microempresa.
- ❖ Ingresar todas las transacciones del producto que se va elaborar.
- ❖ Establecer los manuales de funciones para mantener una mejor administración en sus procesos.
- ❖ Establecer una estructura organizacional clara de la microempresa.

## 5.5 UBICACIÓN

La realización del presente proyecto de investigación se lo llevara a cabo en la microempresa D'Makin Cessy's, la cual se encuentra ubicada en el País Ecuador provincia del guayas específicamente en la ciudad de Guayaquil en Los Vergeles mz 83B solar 39 a una cuadra de la escuela semillita de Cristo. El sector donde se encuentra la microempresa en la avenida Francisco de Orellana ofrece mucha ventaja debido a que se encuentra en la principal y de fácil ubicación para nuestros clientes.



Fuente: <http://maps.google.com.ec/maps?hl=es&tab=w>

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

### **5.5.1 LA MICROEMPRESA D'MAKIN CESSY'S**

Es una microempresa familiar que por naturaleza del negocio se dedica a la confección de diseño y moda inicio sus actividades comerciales en la ciudad de Guayaquil, en el año 2009, empezó con un empleado y a lo largo del tiempo fueron aumentando hasta la actualidad ya son 9 operarios.

### **5.5.2 MISION**

Ser una gran microempresa en confecciones y ventas de excelente calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y ser reconocida y distinguida, nacional e internacional en el mundo textil. Enfocados e inspirados en la elegancia de los diseños de las nuevas modas logrando así enfrentar mercados.

### **5.5.3 VISION**

Somos una microempresa en el mercado de la confección con el propósito de permanecer con la evolución de las tendencias y modas posesionada con los más altos diseños de calidad y ser aceptados en los nuevos mercados más reconocidos internacionalmente ofreciendo así la satisfacción exigentes de nuestros clientes

### **5.5.4 VALORES INSTITUCIONALES**

**Excelencia.-** es el grado de perfeccionamiento, la aspiración a la meta más alta logrando alcanzar en lo que se hace.

**Honestidad.-** conducta recta, normas y compromisos con sus cumplimientos, con principios y valores éticos.

**Responsabilidad.-** cumplir con las funciones y compromisos adquiridos

**Respeto.-** nos permite tener una buena convivencia con los demás.

**Perseverancia.-** luchar constantemente a lo largo del tiempo para alcanzar sus propósitos aunque surjan dificultades.

**Puntualidad.-** es la responsabilidad de hacer las cosas a su debido tiempo y sobre todo en la parte laboral.

## **5.6 FACTIBILIDAD**

Este proyecto es factible de realizar por la necesidad de que la microempresa necesita tener un estudio de las falencias de todas las actividades administrativas y operativas, con la propuesta de hacer cambios estructurales para sus mejor funcionamientos y dirección, con el sabido conocimiento de obtener mejor rentabilidad financiera y una buena imagen para sus clientes.

### **5.6.1 Legal, Presupuestaria y técnico**

#### **Constitución de D'makin Cessy's**

La microempresa de confección de ropa a la medida se encuentra en trámite a seguirse.

#### **Organización Legal y funcional de la microempresa**

La microempresa de confección de ropa a la medida para poder seguir funcionando necesita obtener ciertos requisitos legales:

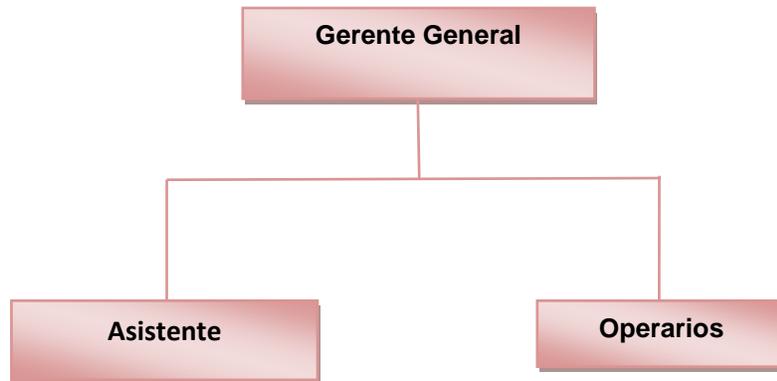
**Registro Único del Contribuyente.-** e/ RUC No.1203474661001 inicio de actividades es el 01-09-2009 y su actualización del RUC 09-05-2011. Para cumplir con las obligaciones tributarias de los servicios de rentas internas.

**Permiso y Patente Municipal.-** Permiso No. 111518 único y obligatorio confección de ropa a la medida. El departamento de avalúo y catastro determinara el valor, que debe cancelarse mensualmente en el municipio de Guayaquil para la Patente No. 111516.

La patente normalmente queda inscrita en un registro de patentes y su duración comienza en el momento de la inscripción.

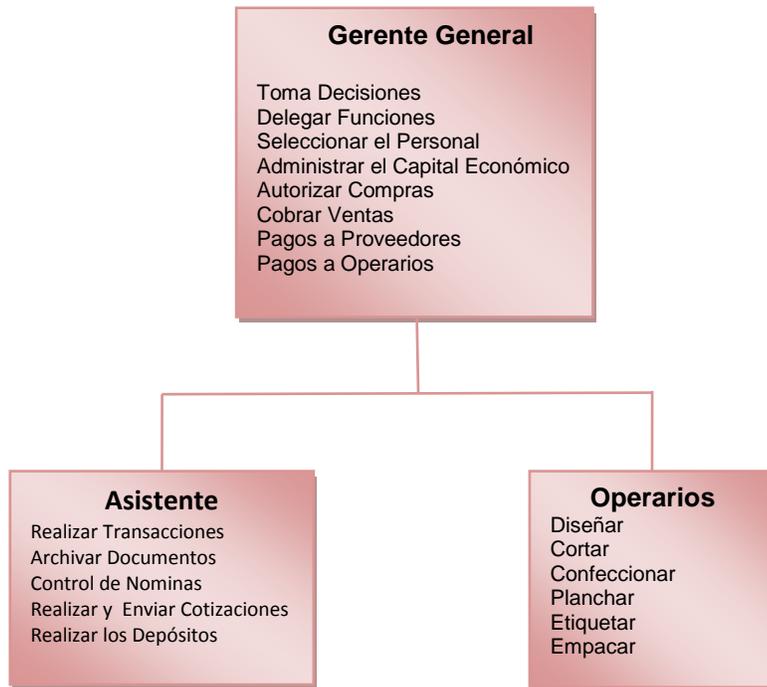
**Cuerpo de Bombero.-** Permiso No. 0324 por un año para su funcionamiento en cumplimiento de las reglas de seguridad contra incendio.

### 5.6.2 Organigrama Estructural



Cuadro 14  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

### 5.6.3 Organigrama Funcional



Cuadro 15  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

## 5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

La propuesta de realizar un Estudio para la Implementación de los Procesos Administrativos y Operativos que su finalidad es diagnosticar todos los problemas, que se recopilaran en un resumen ejecutivo, el mismo que entregaremos al gerente, en donde se plantea la posible soluciones a corto o mediano plazos.

Para este proyecto de investigación elaboramos unos cronogramas de actividades, trabajáremos con todo el personal de la microempresa D'Makin Cessy's, además para recoger la información utilizaremos como herramientas para este estudio de investigación, evento que será realizado en las instalaciones de la microempresa.

En la microempresa la organización es un proceso necesario, tenemos que comprender que dentro de la microempresa no se lleva a cabo esta actividad por los escasos recursos que posee, como son pocos elementos técnicos y financieros.

Toda organización debe tener una estructura, las microempresas no son una excepción, por tal motivo se pretende desarrollar un anteproyecto para la pequeña microempresa D'Makin Cessy's que mediante su implementación se provea estándares que puedan asegurar y mejorar sus procesos administrativos y operativos.

Dentro del cronograma de actividades, mantenemos secciones de para analizar las sugerencias o soluciones posible planteadas por los empleados de la microempresa, que serán evaluadas y discutida con la gerencia general.

Tiene un espacio físico 7metros por 10 metros la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, en los Vergeles Mz 83 B solar 39.

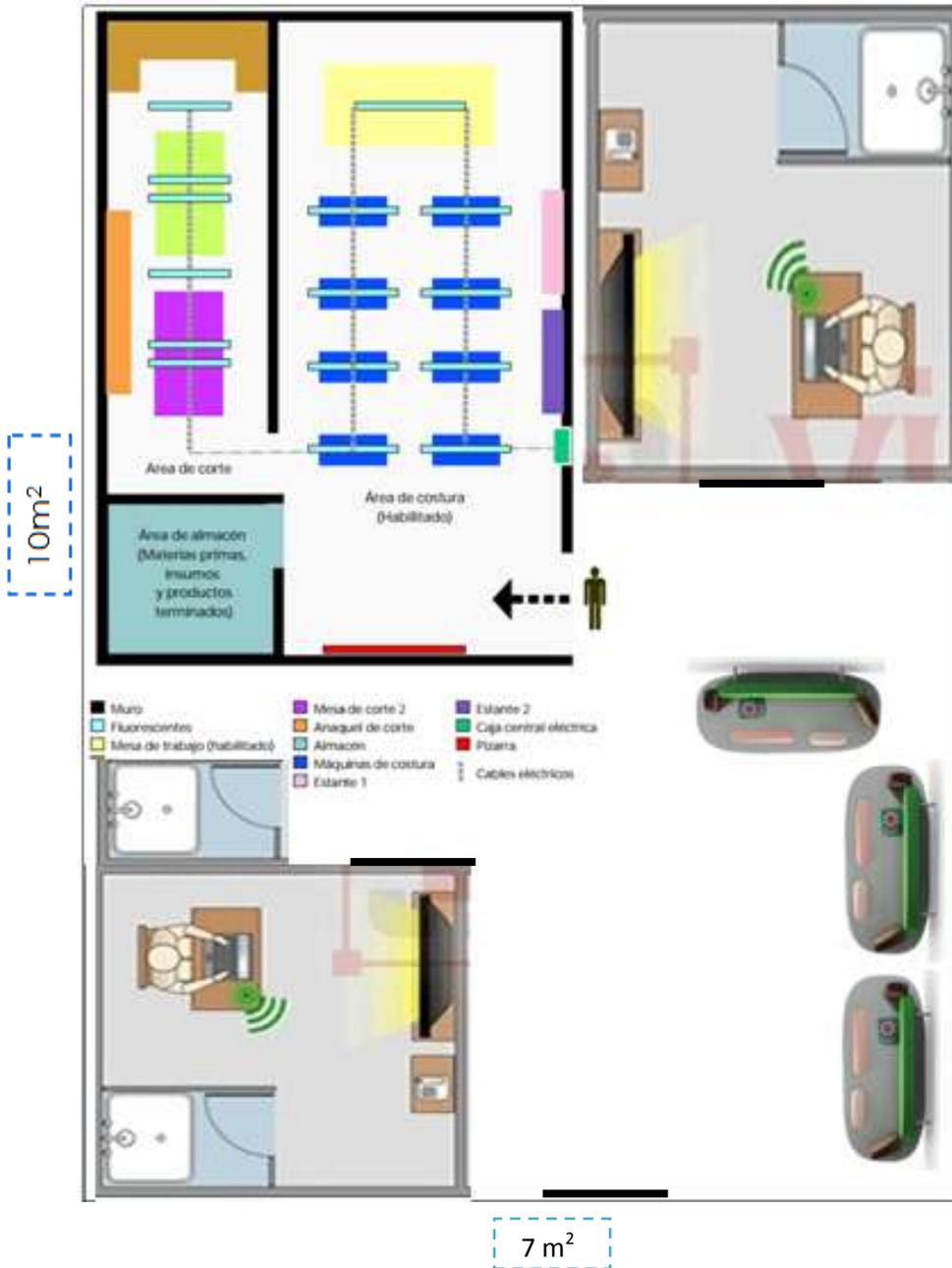


Figura 11  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

### 5.7.1 ANALISIS DE FODA

Con el análisis de FODA se busca determinar las verdaderas posibilidades que tiene de vital importancia analizar su fortaleza y debilidades con el fin de considerar el contexto en el que encuentra inmersa creímos convenientes detectar las oportunidades y amenazas a las que se enfrentan.

<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sistema de calidad total, la microempresa debe emplear un modelo de en la administracion en los procesos administrativos y operativos.</li> <li>❖ El grado profesional, la experiencia, los valores, principios éticos y morales del personal.</li> <li>❖ Constar con personal capacitados para asumir la guia y orientación de la organización, con conocimientos del negocio en el cual está actua.</li> <li>❖ Brindamos buena atención a los clientes.</li> </ul>
<b>OPRTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nueva tecnología disponible.</li> <li>❖ Buena relaciones de equipo de trabajo.</li> <li>❖ Los eventos de capacitación que se ofrecen en el medio que permiten el intercambio de ideas en los procesos administrativos.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Procesos rudimentarios Gestión administrativa deficiente en la microempresa.</li> <li>❖ Falta de coordinación en la selcción de la capacitacion de los empleados.</li> <li>❖ Deficiencia en la administracion de los procesos administrativos y operativos.</li> <li>❖ Bajo volumen de producción.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Falta de preparación en sistema alternativa de punta que vallan de la mano con la tecnología, inclinada en los procesos administrativos.</li> <li>❖ Eventos de capacitación que no cumplen las expectativas trazadas.</li> <li>❖ Falta de desarrollo de nuevas tecnologías de procesos administrativos.</li> </ul>

Cuadro 16  
Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

### 5.7.2 MATRIZ FODA

<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<b>FACTORES INTERNOS</b>	<p>Sistema de calidad total, la microempresa debe disponer de un modelo de gestión en los procesos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El nivel profesional, la experiencia, los valores, principios éticos y morales del personal.</li> <li>❖ Constar con personal capacitados para asumir la guía y orientación de la organización, con conocimientos del negocio en el cual está actua.</li> <li>❖ Brindamos buena atención a los clientes</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nueva tecnología disponible.</li> <li>❖ Buena relaciones de equipo de trabajo.</li> <li>❖ Los eventos de capacitación que se ofrecen en el medio que permiten el intercambio de ideas en los procesos administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener muy buena atención con los clientes</li> <li>❖ Contratar servicios de publicidad para atraer nuevos clientes</li> <li>❖ Ofrecer a nuestros clientes descuentos especiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Establecer una reorganización en los procesos administrativos y operativos.</li> <li>❖ Desarrollar manuales de funciones para que el empleado tenga clara sus funciones que se les asignen.</li> </ul>

Cuadro 17

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

### 5.7.1 Actividades

La estructura de una administración es una entidad que proporciona el marco general para organizar, dirigir y controlar las actividades de las operaciones.

Una organización adecuada incluye la forma y naturaleza de las áreas de una entidad, con el procedimiento de datos y las relaciones respectivas.

Adicionalmente, una estructura adecuada incluye las consideraciones de la administración para el establecimiento de niveles de competencia para cada puesto, cuales deben contener las capacidades y el conocimiento que debe tener la persona que lo ocupará.

#### **La sección de proceso productivo.**

Según la pagina web Edyn dice: “es lo más trascendental de la microempresa de confección y también la más extensa en todos los sentidos; tanto es así que suele tomarse a la parte por el todo, llamándose sencillamente taller de confección”.<http://www.edym.com/CD-tex/05emp/Cap22215a.htm>

#### **La sección de proceso productivo**

	Sección de escalado
EI TALLER DE CONFECCION	Sección de marcada
	Sección de corte
	Sección de confección
	Sección de Planchado
	Sección de acabados
	Monitores
FORMACIÓN DE PERSONAL	Métodos de enseñanza
	Instrucción de rendimiento de trabajo
	Seguridad
CONTROL DE CALIDAD	Supervisar la calidad del producto

## **Taller de confección**

**Fase de Escalado.-** es la primera fase en donde se hace el patrón de producción definitivo en las diferentes tallas en las que se va a confeccionar la prenda, estas se hacen manualmente o por computador.

**Fase de marcada.-** es la disposición de las piezas de varios patrones encima del tejido pasar a cortarlas, esta disposición deber ser óptima, es decir la mínima merma de tejido en el momento de cortar las prendas.

**Fase de corte.-** luego del marcado, el tejido se despliega sobre largas mesas para el corte, esta fase se realiza manualmente. Una vez que el patrón ya está cortado, las piezas se agrupan para la producción, estos paquetes deben estar identificados con una etiqueta en donde conste el número de modelo.

**Fase de confección.-** es la fase donde se cosen las piezas para dar forma a la prenda de vestir, deben utilizar máquinas especializadas para cada prenda.

**Fase de control de calidad.-** la calidad debe estar presente no solo en la prenda acabada sino en todas las fases del proceso productivo.

La persona encargada del control de calidad debe ser diligente y tener un acentuado sentido del perfeccionismo, lo importante es seguir un control a lo largo de todo el proceso, de esta manera se puede detectar rápido el error y solucionarlo. Es necesario establecer estándares de calidad independientemente del tipo de producto que se está ofreciendo o del nivel del precio que se esté hablando.

La calidad debe estar presente no solo en la prenda acabada sino en todas las fases del proceso de producción esto es:

- ❖ Control de los tejidos que llegan al taller
- ❖ Control de los estándares del escalado
- ❖ Control de la optimización del tejido en las marcadas
- ❖ Control de corte
- ❖ Control de confección
- ❖ Control de los acabados
- ❖ Control del planchado
- ❖ Control de etiquetaje

## MAQUINARIAS Y MATERIALES



## MAQUINARIAS Y MATERIALES



## Monitoreo de las actividades

El seguimiento o monitoreo es una manera de garantizar que el personal realice correctamente lo que se le ha asignado, para evitar demoras innecesarias. Al inicio tiene que haber una persona que guie y supervise que las funciones que realiza el trabajador.

El monitoreo de las actividades se obtiene por los malos resultados y las desviaciones, esto sucede cuando no se establece el personal correcto y la posibilidad que surjan retrasos o hayan errores sea apta.

Estar atento con los empleados durante sus labores, es una forma de garantizar la calidad de nuestro producto, es una muestra de decidir a la hora de contratar al personal, para el buen funcionamiento de los empleados de la microempresa y con la labor.

### 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

#### Recursos Humanos

1	Gerente
1	Asistente
1	Diseñador
1	Cortador
1	Planchador
3	Confeccionan
1	Etiquetador
1	Empacador

Cuadro 18

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

## Recursos Materiales

Cantidad	Materiales
1	Computadora
1	Impresora
1	Pend driver
1	Tóner
1	Internet
200	Hoja A4
6	Bolígrafos
6	Lápiz
6	Leith
3	Resaltadores

Cuadro 19

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

## Recursos Financieros

Computadora	\$ 450.00
Impresora	\$ 180.00
Pend driver	\$ 20.00
Tóner	\$ 50.00
Internet	\$ 32.00
Hoja A4	\$ 4.00
Bolígrafos	\$ 1.80
Lápiz	\$ 1.20
Leith	\$ 30.00
Resaltadores	\$ 2.25
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 771.25</b>
Estimamos que para este proyecto utilizaremos la cantidad de Son: setecientos setenta y uno con 25/100 dólares americanos	

Cuadro 20

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

### 5.7.3 Impacto

Con la implementación de este proyecto se tendrá como resultado logros en la organización y administración el uso de planeación estratégicas el uso de la información sistemática.

Con la restructuración de la microempresa y aplicando manuales de funciones para los empleados, que cada uno de los trabajadores tendrán bien en claro sus funciones y responsabilidades que les ejecute a realizar para alcanzar los objetivos establecidos.

Con esta implantación mejoraremos sus procesos administrativos y operativos de la microempresa como mecanismo para obtener mejores resultado mayor rentabilidad.

Trabajar en equipo es el punto clave del buen funcionamiento de una administración, para esto se sostiene que ser más flexible, motivar a los empleados y aumentar la productividad.

El gerente de la microempresa tiene que tener buena comunicación con todos los empleados, ya que debe ser siempre y rápida pero al momento oportuno, en el que se surja el problema para poder solucionarlo al instante.

Con esta implementación de este proyecto se lograra aumentar esta rentabilidad en los costos optima tizando mejores talento humano.

La microempresa alcanzaría otros beneficios como son:

- ❖ Satisfacer las necesidades de nuestros clientes
- ❖ Mejorar constantemente sus procesos y resultados
- ❖ Crear y mantener clientes satisfechos y rentables
- ❖ Mantener buena comunicación con los clientes
- ❖ Mejorar y aprovechar los recursos tecnologicos
- ❖ Aumentar las ventas y la rentabilidad

### 5.7.4 Cronograma

No	ACTIVIDADES	MES 1				MES 2		
		SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7
1	Desarrollar la planificación de las actividades.							
2	Elaboración de los manuales de funciones							
3	Corrección y ajuste de los manuales							
4	Aprobación de los datos.							
5	Capacitación a los empleados							
6	Implementación de los manuales de funciones							
7	Evaluar las actividades desarrolladas							
8	Comprobación de los resultados							

Cuadro 21

Elaborado por: Cecilia Peralta y Rocío Peralta

### **5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta**

Este proyecto es de tipo cuantitativo y las técnicas que se utilizaron fueron encuestas realizadas a los empleados de la microempresa con el cual se estableció los problemas existentes.

Incrementar los niveles de rentabilidad de la microempresa y se minimizaran los riesgos cumpliendo con sus procesos administrativos y operativos.

La microempresa tendrá las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo, siendo estos manuales de funciones.

En los procesamientos de la información de los procesos se lleva a cabo una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad y autorización de las transacciones.

En la repetición las acciones aplicadas durante el procedimiento de las operaciones se repiten por otra persona para validar los datos.

Por otro lado validamos mediante la autorización, comparación y verificación de la pertinencia y la legalidad de las transacciones.

La microempresa tendrá el aseguramiento mediante la implementación de sus procesos administrativos y operativos se establecerán para reducir los riesgos y los errores en la ejecución de las actividades.

También se realizó la matriz FODA el cual nos lograra alcanzar los objetivos que se han establecidos, más eficazmente los factores positivos de la microempresa y así eliminar el efecto negativos que se presenten en cualquier circunstancia.

## **CONCLUSIONES**

- ❖ En la microempresa D'makin Cessy's, se pudo comprobar que no existen una buena estructura organizacional para evaluar los procesos administrativos y operativos, este análisis es muy importante y es necesario conocer cuál es la situación financiera de la microempresa, debido a que esto puede ocasionar que en un futuro se presenten riesgo de liquidez.
- ❖ La microempresa no realiza las actividades en un tiempo adecuado, esto ocasiona muchas veces que el personal no realiza las tareas que se les asignan ya que no existen buenas relaciones entre ellos, ya que no tienen bien especificadas sus funciones de trabajos que están realizando por la sobre posiciones de funciones.
- ❖ La microempresa no le da capacitación al personal ya que esto ocasiona, que los empleados no tengan conocimientos más específicos en las actividades que se les asigne.
- ❖ Se obtiene una mejor calidad y precio del producto

## **RECOMENDACIONES**

- ❖ Es recomendable que se aplique una buena estructura organizacional para evaluar los procesos administrativos y operativos verificando la situación financiera y realizar actualizaciones periódicas en las base de datos el cual nos permitirá minimizar en gran parte los riesgos a los que está expuesto la microempresa y así poder tomar la decisión correcta al momento de una mejor ejecución administrativa.

- ❖ Mantener buenas comunicaciones entre los empleados de D'Makin Cessy's cual nos ayudara para mantener buenas relaciones con los demás así poder realizar las actividades en conjunto.
- ❖ Se deben facilitar manuales de funciones y obligaciones a cada uno de los funcionarios de acuerdo a su puesto de trabajo con el propósito de que ejecuten sus tareas de una manera más organizada y eficiente.
- ❖ Se debe dar capacitación al personal para obtener mejores resultados en las actividades que se les ejecuten en la microempresa.
- ❖ Es muy importante que la microempresa tenga archivos adecuados, sin archivos no se puede verificar cómo va el negocio, por lo menos se necesita archivos para comprobar estos datos.
- ❖ Se debe asignar al personal apropiado para el desarrollo de las tareas que se le ejecutan en la microempresa, si no se realiza en forma adecuada se presentaran perdidas por defraudaciones.
- ❖ Se debe implementar prácticas de producción y el gerente debe prepararse en forma técnica a la experiencia que ha adquirido, y éste a su vez trasmitirle a todo el personal.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aviles, Carlos Villalba. Metodologia de la Investigacion Cientifica . Quito: Sur editores, 2009.

Aviles, D.C. Metodologia de la Investigacion Cientifica. Quito: Sur Editores, 2009.

I, C. Administración de Procesos Administrativos. Bogota: 3era edición Mc Grasw Hill., 2001.

J.B.M. Curso Introductorio a la administración. Mexico: 3era edición Trillas, 1996.

## **LINCOGRAFÍA**

(<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/3056>)

(<http://repositorio.espe.edu.ec>)

(<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/1915>)

(<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/4951>)

(<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/1267>)

(<http://repositorio.utb.edu.ec:8080/bistream/1234567891667/1TESI>)

(<http://definición.de/micro-empresa/>)

([http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm))

(<http://www.felaban.com/archivos/siri/ANEXO%209%20ECUADOR%20ley%20de%20fomento%20PYMES06-09-10.doc>)

([www.manuelgalan.blogspot.com](http://www.manuelgalan.blogspot.com))

(<http://maps.google.com.ec/maps?hl-es&tab-wl>)

# ANEXO 1



# **ANEXO 2**

## MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

Formulación Sistematización	Objetivos generales Específicos	Hipótesis Generales Particulares
De qué forma se podría mejorar el manejo de la microempresa D'Makin Cessy's ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2012.	Analizar la forma en que se podría mejorar el manejo de la microempresa D'Makin Cessy's usando herramienta estadística e informática para tener procesos más definidos.	La carencia de proceso administrativo y operativo en D'Makin Cessy's ocasionara un mal manejo de la misma. VI. la carencia de proceso administrativo y operativo. VD. Mal manejo de la microempresa.
<p>De qué forma influiría la carencia de personal técnico para el proceso administrativo y operativo.</p> <p>Como influye el proceso administrativo y operativo de la microempresa el sobre posiciones de funciones.</p> <p>Como influye si la microempresa no tiene procesos administrativo y operativos.</p> <p>De qué forma influye la carencia de comunicación entre el personal de la microempresa.</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar los motivos por los cuales el personal no posee conocimientos técnicos administrativos y operativos.</p> <p>Identificar los motivos de la no existencia de procesos de la legalización de funciones.</p> <p>Establecer procesos administrativos y operativos, y de esta manera saber los resultados económicos de la microempresa.</p> <p>Establecer la comunicación necesaria al personal para trabajar en equipo dentro de las actividades en la microempresa.</p> <p>.</p>	<p><b>Hipótesis Particulares</b></p> <p>La falta de personal técnico en la empresa generara retraso en el proceso administrativo. VI. falta de personal técnico. VD. Retraso en el proceso administrativo.</p> <p>Las sobre posiciones de funciones en D'makin Cessy's afectaría un mal manejo administrativo operativo. VI. Sobre posiciones de funciones VD. Mal manejo administrativo y operativo</p> <p>La falta de un sistema contable generara mal manejo en sus procesos administrativos. VI. Falta de un sistema contable VD. Inconvenientes en su proceso administrativos.</p> <p>La falta de comunicación al personal de la microempresa ocasionara retrasos para su actividad. VI. Falta de comunicación con el personal.  VD. Retrasos para su actividad.</p>

# **ANEXO 3**

**1- ¿Estaría usted de acuerdo someterse a una evaluación técnica de conocimientos de sus actividades?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De acuerdo		
No de acuerdo		
No contesta		

**2.- ¿Existe un cronograma o una planificación de las actividades diarias que usted debe realizar?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si existe		
No existe		
Tal vez		

**3.- ¿Conoce usted las funciones de su puesto de trabajo?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Conoce		
No conoce		
Muy poco conoce		

**4.- ¿Está de acuerdo usted con la delegación de otras actividades que no son de su función?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De acuerdo		
No de acuerdo		
A veces		

**5.- ¿Cree usted que es necesario mejorar los procesos operativos de sus funciones asignadas a su puesto de trabajo?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Necesario		
No necesario		
A veces		

**6.- ¿Existe retraso de su actividad por la falta de trabajo en equipo?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Existe		
No existe		
A veces		

**7.- ¿Está de acuerdo usted en proponer ideas para mejorar las actividades de la microempresa?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De acuerdo		
No de acuerdo		
No sabe		

**8.- ¿Estaría usted de acuerdo que se realice un estudio de los procesos administrativos y operativos de la microempresa?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De acuerdo		
No de acuerdo		
No sabe		

**9.- ¿Cree usted que es necesario hacer cambios estructurales en la dirección administrativa y operativa?**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Necesario		
No muy Necesario		
Nada		

10.- ¿De acuerdo a las alternativas cree usted que hay una adecuada comunicación entre el personal?

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Bastante		
Poco		
Nada		

# ANEXO 4

## **ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL DE LA MICROEMPRESA**

### **D'MAKIN CESSY'S**

1.- ¿Del resultado de la encuesta nos manifestaron que no existe un documento que describa las actividades D'Makin Cessy's?

2.- ¿Cómo usted podría mejorar la eficacia y la eficiencia de la microempresa sin tener un sistema contable que genere información financiera?

3.- ¿Según la encuesta manifiesta que se deben hacer cambios estructurales si es necesario en la administración?

4.- ¿Qué información financiera tiene la microempresa?

5.- ¿De manera contribuye los procesos administrativos y operativos implementando este sistema?

# **ANEXO 5**

# **MANUAL DE FUNCIONES**

<b>CARGO:</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	
<b>FUNCIONES</b>	
<p>Función Básica: Controlar a sus Subalternos en el cumplimiento de sus funciones</p> <p>Funciones Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administrar la microempresa, ejecutando y celebrando a nombre de ella todos los actos y contratos que fueren necesarios de acuerdo con las leyes y reglamentos.</li> <li>❖ Decidir por la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de la microempresa.</li> <li>❖ Delega funciones a los empleados de la microempresa</li> <li>❖ Recibe los ingresos.</li> <li>❖ Autoriza las compras</li> <li>❖ Pagos al personal</li> <li>❖ Cobras las ventas</li> <li>❖ Realiza los pagos a proveedores</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Artesano
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 3 años en cargos similares
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	Mayoría de edad
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>ASISTENTE</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	Gerente General
<b>FUNCIONES</b>	
<p><b>Función básica:</b> Asistente a la Gerencia</p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recibir, examinar, clasificar los documentos.</li> <li>❖ Archivar documentos para su uso .</li> <li>❖ Elaboración y verificación de las relaciones de gastos.</li> <li>❖ Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.</li> <li>❖ Control de nominas</li> <li>❖ Hacer y enviar cotizaciones</li> <li>❖ Mantiene en orden y limpio sus equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</li> <li>❖ Realiza los depositos</li> <li>❖ Elaborar facturación</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral y profesional, aprendizaje permanente.
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Conocimientos-Contables.
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 1 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	20 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<p><b>Función básica: Diseñador</b></p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diseñar la prenda.</li> <li>❖ Hacer maquetas .</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Diseño
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 3 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	28 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<p><b>Función básica: Cortador</b></p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tomar medidas.</li> <li>❖ Desarrollar moldes .</li> <li>❖ cortar.</li> <li>❖ Medición de las telas</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Corte y Confección.
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 2 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	23 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<p><b>Función básica: Planchador</b></p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planchar las prendas.</li> <li>❖ Pegar pellon coellos , carteras y puños</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Corte y Confección.
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo1 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	21 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<p><b>Función básica: Maquina recta</b></p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pegar coellos.</li> <li>❖ Hacer pinzas.</li> <li>❖ Pegar bolsillos</li> <li>❖ Pegar tallas</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Corte y Confección.
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 1 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	21 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<b>Función básica: Maquina Overlook</b> <b>Funciones específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cerrar hombros</li> <li>❖ Pegar mangas</li> <li>❖ Cerrar la prenda</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Corte y Confección.
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 1 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	21 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<p><b>Función básica: Maquina recubrid ora</b></p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pegar rivete.</li> <li>❖ Hacer hilvan en licras de algodón.</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Corte y Confección.
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 1 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	21 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<p><b>Función básica: Maquina Ojalera y Botonera</b></p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Hacer hojales.</li> <li>❖ Pegar botones.</li> <li>❖ Desilachar prenda</li> <li>❖ Empacar</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Corte y Confección.
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 1 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	21 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto

<b>CARGO:</b>	<b>OPERARIOS</b>
<b>SUBORDINACIÓN:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>FUNCIONES</b>	
<p><b>Función básica: Maquina hilvana dora</b></p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Hacer hilvan en telas de hilos</li> <li>❖ Mangas.</li> <li>❖ Faldas</li> <li>❖ Pantaon</li> <li>❖ Blusas</li> <li>❖ Short</li> </ul>	
<b>REQUERIMIENTOS MENTALES</b>	
<b>APTITUDES:</b>	Responsabilidad, ética moral
<b>CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:</b>	Corte y Confección.
<b>EXPERIENCIA COMPROBADA</b>	Mínimo 1 años en cargos similares.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>SEXO</b>	Femenino
<b>EDAD</b>	21 años en adelante
<b>ESTADO CIVIL</b>	Indistinto