



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La Troncal en el año 2018”**, y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los procesos administrativos para incrementar los ingresos anuales de la microempresa de TORNO CARLITOS, ubicado en el cantón la Troncal, Provincia del Cañar, en el periodo 2019?**, presentado por Vega López Tania Paola, como requisito previo para optar por el título de:

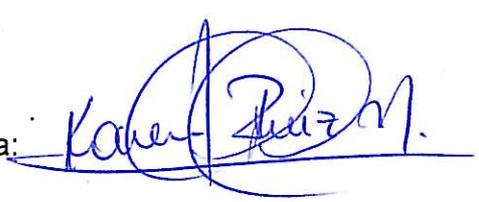
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:


Vega López Tania Paola

Tutora:

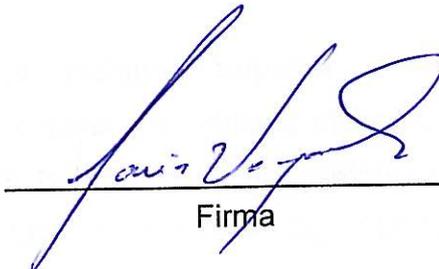

Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Vega López Tania Paola, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La Troncal en el año 2018**, de la modalidad semipresencial, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de empresas**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Tania Paola Vega López
N° de cédula: 0302072137



Firma



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Vega López Tania Paola, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La Troncal en el año 2018**, de la modalidad semipresencial, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de empresas**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Tania Paola Vega López
N° de cédula: 0302072137


Firma



Factura: 001-002-000068840



20190304002D01985

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190304002D01985

Ante mí, NOTARIO(A) JHONI RENE PALOMEQUE LOPEZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) TANIA PAOLA VEGA LOPEZ portador(a) de CÉDULA 0302072137 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en LA TRONCAL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. LA TRONCAL, a 1 DE OCTUBRE DEL 2019, (9:21).

TANIA PAOLA VEGA LOPEZ
CÉDULA: 0302072137



REPÚBLICA DEL ECUADOR
CONSEJO NACIONAL DE LA JUDICATURA

NOTARIO(A) JHONI RENE PALOMEQUE LOPEZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN LA TRONCAL

Dr. Jhoni Palomeque Lopez
NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN LA TRONCAL
PROVINCIA DEL CAÑAR

NOTARIO SEGUNDO
CANTÓN LA TRONCAL





Factura: 001-002-000068839



20190304002C08729

FIEL COPIA DE DOCUMENTOS EXHIBIDOS EN ORIGINAL N° 20190304002C08729

RAZÓN: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial, doy fe que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que corresponde(n) a COPIAS DE CÉDULA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN y que me fue exhibido en 1 foja(s) útil(es). Una vez practicada(s) la certificación(es) se devuelve el(los) documento(s) en 1 foja(s), conservando una copia de ellas en el Libro de Certificaciones. La veracidad de su contenido y el uso adecuado del (los) documento(s) certificado(s) es de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

LA TRONCAL, a 1 DE OCTUBRE DEL 2019, (9:21).



NOTARIO(A) JHONI RENE PALOMEQUE LOPEZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN LA TRONCAL

**Dr. Jhoni Palomeque Lopez
NOTARIO SEGUNDO
CANTÓN LA TRONCAL**



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0302072137

Nombres del ciudadano: VEGA LOPEZ TANIA PAOLA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/CAÑAR/LA TRONCAL/LA TRONCAL

Fecha de nacimiento: 20 DE JUNIO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: VEGA A CARLOS EFRAIN

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: LOPEZ N ROSA SOLITA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 5 DE JULIO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 1 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: JHONI RENE PALOMEQUE LOPEZ - CAÑAR-LA TRONCAL-NT 2 - CAÑAR - LA TRONCAL



N° de certificado: 198-265-41959



198-265-41959

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0302072137

Nombre: VEGA LOPEZ TANIA PAOLA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: No se encontró persona con discapacidad %

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 1 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: JHONI RENE PALOMEQUE LOPEZ - CAÑAR-LA TRONCAL-NT 2 - CAÑAR - LA TRONCAL

N° de certificado: 198-265-41964



198-265-41964



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Luis Alberto Akater, Luis Alberto Akater,
Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT Firma



ANO

io de





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Diseño de proyecto de Investigación previo a la obtención del título
de:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la
microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La
Troncal en el año 2018.**

Autora: Vega López Tania Paola

Tutora: Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

La presente se la dedico a las personas que ayudaron a cumplir mi meta con éxito y sobre todo por su apoyo invaluable, a mis hijos, esposo, a mis padres, gracias a ellos, ya que fueron parte fundamental para que pueda cumplir mi sueño.

A mi hermana Adriana Vega L., quien con sus consejos, soporte emocional y ayuda moral, desinteresadamente me ayudo con las fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos.

Gracias a cada una de las personas quienes con un granito de arena se hicieron presentes.

Vega López Tania Paola

AGRADECIMIENTO

Considerando que fueron ellos quienes me inculcaron sus conocimientos quiero dar las gracias a los docentes quienes forman parte del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, especialmente a la Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete, quien aparte de ser una excelente profesional, genera en sus estudiantes confianza, nos brinda el apoyo y la paciencia necesaria para hacer de nosotros, sus alumnos, unos profesionales.

A mis compañeras que hicieron los días más factibles, que desinteresadamente han aportado con su compañerismo y su inigualable amistad.

Vega López Tania Paola



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La Troncal en el año 2018”**, y problema de investigación: **¿Cómo mejorar los procesos administrativos para incrementar los ingresos anuales de la microempresa de TORNO CARLITOS, ubicado en el cantón la Troncal, Provincia del Cañar, en el periodo 2019?**, presentado por Vega López Tania Paola, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutora:

Vega López Tania Paola

Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Vega López Tania Paola, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La Troncal en el año 2018**, de la modalidad semipresencial, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de empresas**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Tania Paola Vega López

N° de cédula: 0302072137

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La Troncal en el año 2018.

Autora: Vega López Tania Paola

Tutora: Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete

Resumen

La empresa Taller de Torno Carlitos, ubicado actualmente en la Provincia del Cañar, cantón la Troncal no cuenta actualmente con un proceso administrativo donde se pueda mantener el orden y el organigrama de la microempresa siendo este un problema para el gerente. Por lo que se planteó como objetivo en la presente investigación realizar una propuesta de mejoras de procesos administrativos para el incremento de los ingresos anuales en la microempresa de Torno Carlitos en el año 2019. Utilizando una metodología mixta, se aplicaron encuestas, se realizaron entrevistas y se utilizó una ficha de observación. El modelo de encuesta fue aplicado a todos los empleados que prestan servicios a la microempresa. En total, se realizaron ocho encuestas, debido a que son ocho los empleados que laboran en la organización. La entrevista fue realizada al Gerente General de la microempresa; de manera que se pueda conocer su posición en cuanto a la situación actual de la misma.

La presente ficha de observación fue aplicada a los colaboradores de la microempresa Torno Carlitos; incluyendo al gerente general. Es decir, a todos quienes conforman la empresa. Finalmente, se realizó una propuesta de mejoras de procesos administrativos para el incremento de los ingresos anuales en la microempresa de Torno Carlitos en el año 2019. Los fundamentos teóricos de procesos administrativos e ingresos anuales fueron definidos. Se diagnosticó la situación actual de los procesos administrativos para la microempresa de Torno Carlitos.

Ingresos

Productividad

Eficiencia

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNOS CARLITOS en el Cantón La Troncal en el año 2018.

Autora: Vega López Tania Paola

Tutora: Ing. Karen Juliana Ruiz Navarrete

ABSTRACT

The company Taller de Tornos Carlitos, currently located in the Province of Cañar, Canton La Troncal does not currently have an administrative process where you can maintain order and the organization chart of the microenterprise being this a problem for the manager. Therefore, the objective of this research was to make a proposal for improvements in administrative processes to increase annual revenues in the micro-business of Tornos Carlitos in 2019. Using a mixed methodology, surveys were applied, interviews were conducted and an observation sheet was used. The survey model was applied to all employees who provide services to microenterprises. In total, eight surveys were conducted, because there are eight employees working in the organization. The interview was conducted with the General Manager of the microenterprise; so that its position can be known regarding its current situation. The observation sheet was applied to the collaborators of the Tornos Carlitos

microenterprise; including the general manager. That is, to all who make up the company. Finally, a proposal was made to improve administrative processes to increase annual revenues in the micro-business of Torno Carlitos in 2019. The theoretical foundations of administrative processes and annual revenues were defined. The current situation of administrative processes for the microenterprise of Torno Carlitos was diagnosed.

Income

Productivity

Efficiency

INDÍCE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	IV
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	IX
INDÍCE GENERAL	XI
INDÍCE DE TABLAS	XIII
INDÍCE DE FIGURAS	XIV
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO	1
SITUACIÓN CONFLICTO	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	2
DELIMITACIÓN DE PROBLEMA	2
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
OBJETIVO GENERAL:.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	2
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	3
CAPITULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	6
ANTECEDENTES REFERENCIALES	21
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	22
DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	25
CAPITULO III	27
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	27
□ MISIÓN	27
□ VISIÓN.....	27
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29

TIPOS DE INVESTIGACIÓN:	30
POBLACIÓN Y MUESTRA	31
TIPOS DE MUESTRA	31
MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	32
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	32
MODELO DE ENCUESTA.....	36
MODELO DE ENTREVISTA.....	38
FICHA DE OBSERVACIÓN.....	39
CAPITULO IV	40
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	40
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	48
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	48
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	49
PROPUESTA DE MEJORAS	55
.....	57
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXO 1	73
CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA.....	73
ANEXO 2	74
LOGOTIPO DE LA EMPRESA.....	74
ANEXO 3	75
FOTOS.....	75

INDÍCE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
TABLA 1 PLANTILLA TRABAJADORES	28
TABLA 2: TIPOS DE ESTUDIO	30
TABLA 3: UNIVERSO	31
TABLA 4: PROCEDIMIENTOS.....	32
TABLA 5: OBJETIVOS	40
TABLA 6: BENEFICIOS	41
TABLA 7: BENEFICIOS	42
TABLA 8: FUNCIONES.....	42
TABLA 9: PUNTUALIDAD	43
TABLA 10: CUMPLIMIENTO.....	44
TABLA 11: CAPACITACIÓN	45
TABLA 12: CONTROL	45
TABLA 13: CONTROL	46
TABLA 14: BENEFICIOS	47
TABLA 15: HERRAMIENTAS.....	55
TABLA 16: INVENTARIO DE MATERIALES	63

INDÍCE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
GRAFICO 1 ORGANIGRAMA.....	28
GRAFICO 2: OBJETIVOS	40
GRAFICO 3: BENEFICIOS	41
GRAFICO 4: BENEFICIOS	42
GRAFICO 5: FUNCIONES.....	43
GRAFICO 6: PUNTUALIDAD	43
GRAFICO 7: CUMPLIMIENTO.....	44
GRAFICO 8: CAPACITACIÓN	45
GRAFICO 9: CONTROL	46
GRAFICO 10: CONTROL	46
GRAFICO 11: BENEFICIOS	47
GRAFICO 12: ORGANIGRAMA.....	57
GRAFICO 13: SEGUIMIENTO DE SERVICIO	61
GRAFICO 14: CONTROL DE ASISTENCIA.....	66

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los procesos administrativos se consideran las herramientas básicas para la organización de una empresa, ya que a lo largo de la historia a mediados del siglo XVIII se vino desarrollando la maquina a vapor de James Watt y el inicio en la aplicación en producción.

Como resultado de esto se integran diversas funciones que consisten en un proceso administrativo, con eficacia y eficiencia integrado por la planeación, organización, recursos, dirección y control (Castellanos, 2018).

Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad Ecuador ha estado expuesto a los procesos administrativos, ya que las empresas que prestan servicios requieren estar inmersas en procesos que les permitan fortalecer la productividad, competitividad e innovación y así poder participar en el crecimiento económico del país.

Toda empresa consta de las mismas distintas tareas que tiene que realizar para el crecimiento de una compañía, realizándose además una sectorización de los trabajos en distintas áreas especializadas, logrando que cada una de ellas logre su objetivo y así poder alcanzar la realización de un objetivo administrativo.

Situación conflicto

Taller de Torno Carlitos, ubicado actualmente en la Provincia del Cañar, cantón la Troncal, presta sus servicios de calidad brindando a sus clientes

La mayor conformidad posible, el Taller de Torno Carlitos no cuenta con un proceso administrativo donde se pueda mantener el orden y el organigrama de la microempresa siendo este un problema para el gerente.

Formulación del problema

¿Cómo mejorar los procesos administrativos para incrementar los ingresos anuales de la microempresa de **TORNO CARLITOS**, ubicado en el cantón la Troncal, Provincia del Cañar en el periodo 2019?

Variables de la investigación

- Variable independiente: Procesos Administrativos
- Variables dependientes: Ingresos anuales

Delimitación de problema

- **Campo:** Administración de Empresas
- **Área:** Administración
- **Aspectos:** Procesos Administrativos, ingresos anuales
- **Tema:** Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La Troncal, en el año 2018.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

- Realizar una propuesta de mejoras de procesos administrativos para el incremento de los ingresos anuales en la microempresa de Torno Carlitos en el año 2019.

Objetivos Específicos:

- Definir los fundamentos teóricos de procesos administrativos e ingresos anuales.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos para la microempresa de Torno Carlitos.

- Realizar una propuesta de mejoras para los procesos administrativos de la microempresa de Torno Carlitos.

Justificación e Importancia

Cuando aplicamos el proceso administrativo debemos profundizar los respectivos problemas de cada una de las áreas que están siendo afectas por la falta de organización, es decir debemos visualizar de la manera más clara las funciones que deberán ejecutarse sobre los empleados y sus cargos, generando así la mejoría y un cambio positivo para la microempresa de Torno Carlitos.

La organización de las áreas ayudará a los ingresos monetarios de la microempresa ya que se tendrá mayor control sobre las áreas de producción.

El beneficio previsto para las microempresas sería una utilización más efectiva de la tecnología, una mejor reflexión sobre la tecnología y el papel de la información y, en general, el desarrollo económico y humano. A cambio, los estudiantes obtendrían información valiosa sobre los desafíos y las realidades que enfrentan las microempresas. La investigación de acción es una metodología de investigación orientada al cambio que busca introducir cambios con valores sociales positivos, siendo el enfoque clave un problema y su solución.

La investigación para la acción generalmente se lleva a cabo como parte de un intento de resolver problemas al permitir que el investigador participe en la acción, el proceso de cambio en sí mismo como el sujeto de la investigación. En la investigación de acción, el investigador tiene que enviar para la acción. Esto significa que la organización en la que está investigando le ha dado el visto bueno para resolver su problema particular o ayudarlo a gestionar los procesos de cambio (Castellanos, 2018).

La investigación activa se ve mejor como un ciclo iterativo en el que el investigador comienza con un plan de cómo llevar a cabo la actividad, luego actúa para intervenir para resolver el problema inmediato, observar los resultados de la intervención y reflexionar sobre el impacto y los próximos pasos.

Realizado como parte de un curso de aprendizaje de servicio académico, la investigación de acción se complementó con la absorción de conocimiento a través de conferencias y discusión en el aula. El plan era ayudar a las microempresas a través de la asociación con New Community Development Corporation (NCDC). El ciclo continuó con la acción o la intervención, para resolver el problema o para gestionar el proceso de cambio; aquí es donde el investigador recoge datos.

En el lugar de las microempresas, los estudiantes trabajan con los dueños de negocios para comprender el negocio y la tecnología existente, implementar proyectos basados en tecnología y capacitar a los dueños de negocios según sea apropiado. Este proceso se denominó "terapia de TI" en el que se brindó asistencia al propietario de la microempresa para resolver sus necesidades inmediatas de TI.

Datos adicionales sobre la situación o fenómeno que se están realizando en los estudios fueron recogidos a través de la observación mientras se implementaba la terapia de TI. La siguiente reflexión implicó la interpretación de los datos y las consecuencias de la acción que luego se introdujo en la etapa de planificación para modificar la metodología o modelo que luego determinará qué acción se tomará en el próximo ciclo.

En su propio tiempo, los estudiantes mantuvieron un diario reflexivo, trabajaron en los ejercicios de clase asignados y las lecturas, y prepararon un plan de tecnología para las microempresas.

Se ha demostrado que el uso de la tecnología de la información en las microempresas aporta mejoras para acceder a nuevos mercados, lograr eficiencias administrativas, aumentar la productividad y la competitividad.

Para beneficiarse de la TI, las microempresas requieren intervención y apoyo especializados. Al mismo tiempo, estas microempresas requieren conjuntos de habilidades que pueden traducir sus necesidades únicas a soluciones de TI (Hadjitchoneva, 2015).

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

La administración, como ciencia, exige en su desarrollo teórico y práctico un estilo de pensamiento sistematizado, con bases sólidas en la investigación y en la elaboración de sus teorías, que rompa con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte de quien la práctica. Éstas son algunas de las características de la administración que da como resultado el uso de la herramienta más importante que pudo haber adoptado el administrador en su práctica: el método científico, y con ello, la creación de una verdadera estructura de trabajo adecuada a su particular forma de ser: el proceso administrativo (Torres, 2014).

El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador (Espinoza & Marie, 2018).

En el siglo XIX, cuando surgió la Administración en su intento de darle a las empresas una guía para su crecimiento, de ahí se sumaron un conjunto de procesos para mejorar el sistema en las empresas: conjunto de departamentos y elementos organizados. El proceso administrativo no

Simplemente se usa en las empresas grandes sino en los diferentes niveles en los que se realiza una planeación, organización, dirección y control de actividades, es importante este proceso ya que estas etapas componen la empresa y el crecimiento de esta (Hadjitchoneva, 2015).

El proceso administrativo para cada institución, organización, hogar y empresa necesita una gestión adecuada para garantizar un funcionamiento sin problemas de dicha organización. Una institución como una institución educativa, si no se gestiona, planifica y controla adecuadamente, no puede lograr el éxito (Izquierdo, Rosero, Espinoza, & Medina, 2018). En pocas palabras, es necesario establecer una buena gestión. Los recursos humanos, materiales y financieros deben estar presentes para alcanzar las metas y los objetivos de gestión. Si el presupuesto adecuado de la mano de obra no está bien planificado, la Organización se enfrentaría a una falla de alto riesgo. El personal individual controla todos los demás recursos de la Organización.

Castellanos (2018), sostiene que la planificación de recursos humanos no es solo un juego de números, aunque las estadísticas laborales son un elemento importante en él. La planificación de recursos humanos se ocupa tanto, si no más, de la calidad del personal y de su despliegue en toda la Organización. Trabajar sobre las actitudes de las personas. Si lo hace, su organización experimentará un crecimiento del 10% durante la noche. En una Organización, las personas son los recursos más difíciles de gestionar. Por este motivo, se debe establecer el cuidado adecuado al seleccionar personal para ocupar puestos sensibles dentro de una Organización. La mayoría de las Organizaciones, especialmente en el Sector Público, para lograr el éxito gerencial necesitan establecer un departamento administrativo para tener una coordinación adecuada de las actividades. Una oficina administrativa necesita un plan para abastecerse de su personal.

La idea de seleccionar personal para ocupar puestos en la mayoría de las organizaciones, como el sector público, se conoce como contratación y nombramiento. Las funciones administrativas también incluyen disciplina, promoción, capacitación y el resto para lograr objetivos establecidos (Izquierdo, Rosero, Espinoza, & Medina, 2018). Una ama de casa que planea sus funciones domésticas del día a día, como arreglar el hogar, preparar las comidas en el momento adecuado, preparar a los niños para la escuela, asegurarse de que tengan un gran rendimiento académico y establecer algunas medidas de control que ya está llevando a cabo la administración acto. La gestión en un contexto general implica el acto de hacer las cosas y evaluar el desempeño que se conoce como control.

El control es un aspecto importante de la administración que garantiza que las cosas se hagan de manera ordenada y de manera adecuada. Una microempresa, por ejemplo, una industria de bloques que está estableciendo necesidades para llevar a cabo un estudio de factibilidad para determinar la mejor manera de administrar la empresa con respecto a los costos, la financiación y en cada resultado esperado. Las materias primas como el agua, el cemento, el suelo, etc. deben tenerse en cuenta en la gestión de tales negocios. Necesita capital, activos como terrenos y edificios, plantas y maquinaria, vehículos motorizados, etc. para el comienzo de los mismos. En pocas palabras, la gestión abarca todas las esferas, todas las actividades, ya sea en la religión, los deportes, el mercado, etc.

La administración es un arte y una ciencia que abarca todas las actividades dentro de una organización. Es el hilo conductor, la raíz y el núcleo de cada institución, organización, empresa y empresa micro, macro, pública o privada. Implica la planificación, coordinación, control y organización de todas las actividades que se llevan a cabo dentro de una Organización. La filosofía es ver las cosas y saber por qué las cosas son como son. Es más de las leyes básicas que impulsan otros actos. La

filosofía de la Administración es poder identificar y administrar lo que se necesita hacer. Llamó a este proceso "gestión de requisitos".

Springer describe más detalladamente los requisitos de gestión que involucran cinco pasos; 1. Identificación, 2. Análisis, 3. Asignación, 4. Verificación y 5. Trazabilidad. La identificación de los requisitos es el proceso de recopilación de los requisitos declarados y derivados de fuentes internas y externas. La documentación externa que proporciona una fuente para los requisitos establecidos y derivados del programa incluye la descripción proporcionada por el cliente de lo que se necesita (la "solicitud de propuesta") (Cámara & Carrión, 2015).

Internamente, aunque el cliente nunca solicitó, como ejemplo, un medidor de cableado específico, los electricistas están obligados por código a instalar solo un determinado medidor de cableado. Esto, por lo tanto, se considera un requisito interno, lo que significa que provino del contratista, no del cliente.

Es el flujo de actividades de gestión mediante las cuales se podrían lograr los objetivos de una Organización. Hay cierta ética que la administración de una Organización necesita inculcar para que la Organización tenga éxito y cumpla sus objetivos.

La esencia del estudio de la gestión es el desarrollo y crecimiento del pensamiento de gestión, que también puede denominarse teoría de la gestión. El papel de la teoría de la administración es proporcionar un medio para clasificar una estructura organizativa efectiva por la que los empleados adoptarían. Por ejemplo, los principios de gestión que están interrelacionados como la delegación de autoridad, igualdad, responsabilidad y unidad de mando. Cuando se aplican las teorías; trae cambios en el comportamiento humano, especialmente en la forma de hacer las cosas.

Podría ser la forma en que los gerentes o empleados deben vestirse, comunicarse y componerse en un entorno organizativo. Esto también explica la necesidad de la práctica de gestión. El estudio de la gestión es muy importante ya que el conocimiento histórico ayuda a comprender la naturaleza de la gestión y la razón por la atención prestada a las áreas temáticas principales (Khan, 2016). También ve las interrelaciones entre el desarrollo de la teoría, el comportamiento en las organizaciones y la práctica de gestión.

En el presente apartado se procederá a dar un marco de referencia a la investigación al describir los temas más importantes de la misma, los cuales son proceso administrativo e ingresos anuales, y la forma en que ambas se relacionan.

El proceso administrativo es un conjunto de etapas y pasos del administrador que permite mejorar y utilizar de una manera adecuada los recursos humanos, materiales y financieros es así que López y Córdoba (2012), afirma:

“En términos generales, un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo, es una forma sistemática de hacer las cosas”. “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean”. “Las etapas que forman al proceso administrativo son: planeación, organización, dirección y control” (pág. 12).

El proceso administrativo en las empresas es muy importante porque ayuda al crecimiento, también aprovecha los recursos humanos, materiales y financieros. Respecto a esto, Alberca y Rodríguez (2012), argumenta:

“La rentabilidad es el rendimiento, ganancia que produce una empresa. Se llama gestión rentable de una empresa la que no sólo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa. La rentabilidad caracteriza la eficiencia económica del trabajo que la empresa realiza. Sin embargo, la obtención de ganancias no es un fin en sí, sino que constituye una condición importantísima para poder ampliar la productividad y para poder satisfacer de manera más completa las necesidades de toda la sociedad (2012, pág. 24).”

De esta forma, se puede evidenciar que el proceso administrativo se relaciona de forma significativa con los ingresos anuales de la empresa; siendo esta relación el principal objetivo de la presente investigación.

Pasos del proceso administrativo

Planificación y toma de decisiones

Mirar hacia el futuro y predecir posibles tendencias o incidentes que puedan influir en la situación laboral es una de las funciones más importantes del departamento administrativo, así como el trabajo de un gerente. Planificación significa establecer el objetivo de una organización y decidir la mejor manera de lograrlos. La planificación es la toma de decisiones, con respecto a los objetivos y el establecimiento del futuro curso de acción a partir de un conjunto de alternativas para alcanzarlos (Rasmussen, 2015).

La planeación es la primera fase del proceso administrativo y consiste básicamente en actividades que se realizarán en el futuro, a partir de decisiones tomadas en el presente y cuyos resultados se verán u obtendrán también en el futuro. Planear es proyectar y generar escenarios. La proyección es la base de la percepción; tal como un hombre piensa, así percibe. Esta fase de la práctica administrativa tiende por naturaleza a desarrollar el aspecto intelectual de una organización, y quien lleva a cabo tal función es un individuo o grupo de personas con un

alto grado de abstracción de la realidad en que se desenvuelve la institución.

La planeación tiene por objeto conducir a la organización hacia el estado que desea la dirección de la empresa, mediante la formulación de estrategias y toma de decisiones. Desde un punto de vista sistémico, la planeación involucra a toda la organización y las decisiones que se toman afectan a todo el sistema; por tal motivo, debe abordarse con un enfoque integral.

Dentro de los propósitos de la planeación está el definir al objetivo o camino concreto, siendo esto fundamental para determinar las directrices de una organización; la racionalización de los planes es otro de los propósitos básicos, ya que permite un juicioso consumo de recursos. Todo plan tiende a ser económico y la organización trabaja con recursos humanos, económicos, técnicos y, sobre todo, con el tiempo siempre encima. Por ello, el mejoramiento de sus bolsillos tiende a ser paralelo al mejoramiento de su cerebro organizacional. Control sin planeación es, simplemente, imposible.

El plan ayuda a mantener la efectividad gerencial, ya que funciona como una guía para el personal para las actividades futuras. La selección de objetivos, así como los caminos para alcanzarlos es lo que implica la planificación. La planificación implica seleccionar misiones, objetivos y las acciones para lograrlos, requiere la toma de decisiones o la elección de cursos de acción futuros entre las alternativas. En resumen, la planificación significa determinar cuál será la posición de la organización y la situación en el futuro y decidir la mejor manera de lograr esa situación.

La planificación ayuda a mantener la eficacia de la gestión guiando las actividades futuras. Para un gerente, la planificación y la toma de decisiones requieren la capacidad de prever, visualizar y mirar hacia el futuro a propósito.

Organización - Coordinar actividades y recursos

La organización puede definirse como el proceso mediante el cual los planes establecidos se mueven más cerca de la realización. Una vez que un gerente establece metas y desarrolla planes, su siguiente función gerencial es organizar los recursos humanos y de otro tipo que el plan identifica como necesarios para alcanzar la meta.

Organizar implica determinar cómo se deben reunir y coordinar las actividades y los recursos. La organización también se puede definir como una estructura formalizada intencionalmente de posiciones o roles para que las personas completen una organización.

La organización produce una estructura de relaciones en una organización y es a través de estas relaciones estructuradas que se siguen los planes futuros. La organización, entonces, es la parte de la gestión que implica: establecer una estructura intencional de roles para que las personas completen la organización.

El propósito de una estructura organizativa es crear un entorno para el mejor desempeño humano. La estructura debe definir la tarea a realizar. Las reglas así establecidas también deben diseñarse a la luz de las habilidades y motivaciones de las personas disponibles. El personal está relacionado con la organización e implica llenar y mantener ocupados, las posiciones en la estructura de la organización.

Esto se puede hacer determinando los puestos a cubrir, identificando el requisito de mano de obra, llenando las vacantes y capacitando a los empleados para que las tareas asignadas se realicen de manera efectiva y eficiente. Las funciones gerenciales de promoción, degradación, despido, despido, transferencia, etc. También se incluyen con la amplia tarea de "dotación de personal". La dotación de personal garantiza la colocación de la persona adecuada en la posición correcta.

Básicamente, la organización es decidir dónde se tomarán las decisiones, quién hará qué trabajos y tareas, quién trabajará para quién y cómo se reunirán los recursos.

Dirección - Gestionar, motivar y dirigir a las personas

La tercera función gerencial básica es liderar. Las habilidades de influenciar a las personas para un propósito o razón en particular se llaman líderes. El liderazgo es considerado como el más importante y desafiante de todas las actividades de gestión. Liderar es influir o incitar al miembro de la organización a trabajar junto con el interés de la organización.

Crear una actitud positiva hacia el trabajo y las metas entre los miembros de la organización se llama liderazgo. Se requiere ya que ayuda a cumplir el objetivo de efectividad y eficiencia al cambiar el comportamiento de los empleados. Liderar implica una serie de procesos de aplazamiento y activos.

Las funciones de dirección, motivación, comunicación y coordinación se consideran parte de un proceso o sistema líder. La coordinación también es esencial en el liderazgo. La mayoría de los autores no lo consideran una función separada de la gestión. Más bien, consideran la coordinación como la esencia de la gestión para lograr la armonía entre los esfuerzos individuales para lograr los objetivos del grupo.

Motivar es una cualidad esencial para liderar. Motivar es la función del proceso de gestión de influir en el comportamiento de las personas basado en el conocimiento de qué causa y canal sostiene el comportamiento humano en una dirección particularmente comprometida. Los gerentes eficientes necesitan ser líderes efectivos.

Dado que el liderazgo implica compañerismo y las personas tienden a seguir a aquellos que ofrecen medios para satisfacer sus propias

necesidades, esperanzas y aspiraciones, es comprensible que liderar implique motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.

Control - Monitoreo y evaluación de actividades.

Monitorear el progreso organizacional hacia el cumplimiento de metas se llama controlar. Monitorear el progreso es esencial para asegurar el logro de la meta organizacional. Controlar es medir, comparar, encontrar desviaciones y corregir las actividades de la organización que se realizan para lograr las metas u objetivos. El control consiste en actividades, como; midiendo el rendimiento, comparando con el estándar existente y encontrando las desviaciones, y corrigiendo las desviaciones. Las actividades de control generalmente se relacionan con la medición del logro o los resultados de las acciones que se tomaron para alcanzar la meta. Algunos medios de control, como el presupuesto para gastos, registros de inspección y el registro de horas de trabajo perdidas, son generalmente familiares. Cada medida también muestra si los planes están funcionando.

Si persisten las desviaciones, se indica la corrección. Cuando se encuentre que los resultados difieren de la acción planificada, se debe identificar a las personas responsables y se deben tomar las medidas necesarias para mejorar el desempeño. Por lo tanto, los resultados se controlan controlando lo que las personas hacen. El control es el último proceso de la función de gestión, pero no el menos importante.

Se dice con razón, "la planificación sin control es inútil". En resumen, podemos decir que el control permite el cumplimiento del plan. Todas las funciones de gestión de su proceso están relacionadas entre sí y no se pueden omitir. El proceso de gestión diseña y mantiene un entorno en el que el personal, trabajando juntos en grupos, cumple con los objetivos seleccionados de manera eficiente.

Todos los directivos desempeñan las principales funciones de gestión; Planificación, organización, dotación de personal, dirección y control. Pero

dependiendo de las habilidades y la posición a nivel organizativo, el tiempo y el trabajo invertido en cada función serán diferentes. El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.

Se debe plantear, que hacer, como, cuando y quien ejecutara la función, todo esto involucra una toma de decisiones para poder llegar al objetivo. La organización como tal es un conjunto de funciones y actividades que involucran una estructura, la empresa deberá disponer con los recursos necesarios para ejecutarlos.

Habitualmente la empresa como tal o el encargado del área administrativa deberá ejecutar las acciones planeadas con instrucciones específicas, poder guiar y conducir de la mejor manera, aclarar situaciones y tareas a sus subordinados. Mediante la ejecución se ponen en acción pautas establecidas durante el proceso de planeación y organización. Se supervisara y verificara el cumplimiento de las pautas y planes para poder establecer los correctivos necesarios, así medir el desempeño, determinar donde existen irregularidades para proponer acciones que los corrijan.

La administración es un término muy usado en la actualidad, este generalmente es entendido en la forma más simple de cómo realizar y usar recursos adecuadamente, pero esto va más allá de lo que se puede apreciar ya que esta palabra ha tenido una gran evolución desde que se definió su término hasta nuestros días, pues ha ido transformándose en medida de como el hombre lo requiere. Es necesario conocer cómo se

inició, desarrollo, adapto y estableció la administración debido a que puede mostrar la forma correcta de realizar las diferentes actividades en una empresa, en una escuela, en hospitales o incluso en el propio gobierno (Rasmussen, 2015).

Teorías de la administración

Para comprender mejor lo que es la administración se presentan las siguientes definiciones de autores especializados en el tema:

1. Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales (González-Arias, Frías-Jiménez, & Gómez-Figueroa, 2016)
2. Es la coordinación de hombres y recursos materiales para la consecución de objetivos organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos: Dirección hacia objetivos, a través de gente, mediante técnicas y dentro de una organización.
3. Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. De acuerdo al contenido anterior se puede entender que la administración es considerada una ciencia que incluye métodos, técnicas y teorías para el uso de recursos que se han puesto en práctica en grupos de personas organizadas para alcanzar eficazmente y eficientemente un fin en común.

Ingresos

Cuando se obtiene un ingreso, existe también una doble circulación económica: de una parte entrará dinero, y de otra, como contrapartida, saldrá una prestación de un servicio o la entrega de un bien. Un ingreso es la corriente real de las operaciones de producción y comercialización de bienes, prestación de servicios u otro tipo de operaciones similares

que se enmarcan en la actividad económica de una empresa. Entre posibles ejemplos de ingresos, se presenta aquel derivado de la venta de productos, rendimientos complementarios al anterior dentro del proceso comercial, la producción que realiza la entidad para sí misma o la desdotación de la provisión estimada en exceso o la aplicación a su finalidad de aquella que en su momento fue dotada.

La maximización de los beneficios se alcanza cuando la diferencia entre los ingresos totales y los costes totales es máxima.

La diferencia positiva máxima entre el ingreso total y el coste total se logra en el punto en el que la pendiente de la curva de ingreso total es igual a la pendiente de la curva de coste total. Dado que la pendiente de una curva lo que mide es el cambio experimentado por la variable representada en el eje de ordenadas cuando cambia la variable representada en el eje de abscisas, en realidad la maximización del beneficio lo que exige es que el coste marginal (CM) sea igual al ingreso marginal (IM).

Incremento de ingresos

El incremento de los ingresos es el flujo de crecimiento de la rentabilidad de la empresa, que va definida por diferentes decisiones que se toma dentro de la misma. La empresa objeto de estudio ha tenido un incremento considerable a lo largo de los años, sin embargo, el no tener un departamento de administración consolidado, y al no llevar a cabo el proceso administrativo, no ha permitido que la empresa goce de todos los beneficios que este le puede dar (Goleman, 2018).

Factores que influyen en el incremento de los ingresos

Existen grandes factores externos que influyen en el incremento de ingresos de una empresa. Incluyen:

Entorno político-legal. Los factores políticos son aquellos que se derivan del hecho de que una empresa funciona en un país determinado. Este

entorno consta de varios tipos de instituciones estatales que regulan la actividad comercial de una empresa, sus relaciones con el estado y otras empresas. Los problemas que enfrentan las empresas privadas cuando ingresan a un mercado donde los monopolistas todavía están presentes son el ejemplo más simple de esto.

Ambiente económico. La literatura define el entorno económico como el medio que comprende los valores macroeconómicos básicos que caracterizan la economía en la que opera una empresa, las instituciones que operan en una economía determinada, junto con un sistema legal específico, tecnologías, etc. La marea del mercado determina en gran medida la rentabilidad de una empresa. Está sujeto a fluctuaciones periódicas, cíclicas. Se expresa mediante la relación macroeconómica definida como producto interno bruto (PIB).

Desempleo. En relación con la creciente gama de nuevas tecnologías, la industrialización o la "informatización", cada vez más nos enfrentamos a la resignación del trabajo humano en favor de las máquinas, dispositivos o computadoras. Esto se traduce en un fenómeno definido como desempleo, lo que significa un excedente de personas disponibles para trabajar sobre la cantidad de puestos de trabajo.

Entorno sociocultural. Estas son las normas y valores culturales del país en el que opera una empresa. Estos factores son la demografía, sus tendencias y modos de consumo.

Entorno técnico-tecnológico. Esto cubre el conocimiento de cómo transformar un bien natural en un producto final, así como todos los medios y habilidades para lograr este objetivo. El análisis de este entorno nos da información sobre nuevos inventos y tecnologías innovadoras. Es un factor muy importante, ya que puede decidir sobre el éxito o el fracaso de una empresa. Implementar nuevas tecnologías es importante para no quedarse atrás de la competencia. Usualmente las nuevas tecnologías causan una disminución en los costos o acortamiento del proceso

tecnológico. El no seguir en su dirección puede causar rápidamente una disminución en la rentabilidad o incluso excluir completamente una empresa del mercado.

Factores internos que influyen en el crecimiento de los ingresos

Los factores internos de la empresa desempeñan el papel más importante en trazar la dirección y las cualidades únicas que lo definen de otros. Este entorno comprende factores que una empresa puede utilizar efectivamente para adaptarse al entorno externo siempre cambiante. A diferencia de lo externo, los factores del entorno interno están en gran medida dentro del control de la administración de una empresa comercial. Factores tales como los recursos empresariales tangibles, sus trabajadores, su administración, sus competencias, su producción, su comercialización y sus elecciones estratégicas son tan importantes contribuyentes convencionales para el funcionamiento eficaz y eficiente de cualquier negocio (Lortie, 2016).

La capacidad de la empresa para proporcionar, emplear y mantener estos recursos de manera efectiva depende de la base de capital del empresario, sus habilidades y su capacidad para hacer frente a los cambios del mercado. De hecho, los recursos intangibles, como los factores de ubicación, p. Ej. La idoneidad de la ubicación actual, la posibilidad de mudarse a otras ubicaciones donde sea necesario y la imagen o reputación pública, son el "mortero de unión entre los ladrillos", que hace que el negocio sea exitoso (Izquierdo, Rosero, Espinoza, & Medina, 2018).

Cada uno de los factores internos, ya sean tangibles o no, son importantes para el éxito del negocio, según la forma en que cada empresa los emplea y mantiene. Una planta de negocios, maquinaria, equipo o herramientas, por ejemplo, deberían ser aquellas que sean rentables en términos de adquisición, instalación, mantenimiento,

reparación y reemplazo. Esto haría que un empresario retenga algunos fondos para otros planes operativos. Estas instalaciones son igualmente importantes para la calidad y cantidad de la producción del producto, el tamaño del mercado y el nicho, la imagen de la empresa/empresa y la aprobación general del producto por parte de la compañía. Todo esto se traduce en ventas, ganancias y tamaño de una empresa que define efectivamente el éxito o el fracaso de la empresa (Rissoan, 2016).

La producción es otro factor interno que afecta la operación del negocio. El tipo de producto que un empresario quiere producir, el costo de producción, el grupo objetivo, la tecnología utilizada o requerida en la producción y la calidad y cantidad de producción son determinantes muy importantes del éxito de cualquier empresa. Si no se controla adecuadamente, la capacidad para estimar y satisfacer la demanda del mercado y mantener el tamaño del mercado es escasa.

La distribución como factor interno es vital para decidir hasta qué punto puede llegar el producto de la empresa. Los canales de distribución apropiados son aquellos que responden a la base financiera de la empresa, la demanda del mercado, el tamaño y la diversidad y también los requisitos del producto. Por lo tanto, se debe prestar mucha atención al canal de distribución que la empresa propone utilizar según los controles mencionados anteriormente.

Antecedentes Referenciales

TEMA: El proceso administrativo aplicado a la comercialización de productos en tiendas de autoservicio en el municipio de Jalapa”.

Resumen: Determinar de qué manera los propietarios de tiendas autoservicio aplican el proceso administrativo en la comercialización de productos verificando si llevan a cabo una administración correcta y efectiva y según resultados de investigación concluyó que la tienda no

cuenta con una planeación por escrito y que la organización en general dentro de la misma se lleva a cabo de manera informal.

TEMA: “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa SOLAINT S.A ante las necesidades de una reestructura año 2015”,

Resumen: Se propone estrategias de servicio al cliente para mejorar los índices de satisfacción, su propuesta básicamente se trata de diseñar mejores procesos administrativos que se llevaran a cabo en diferentes áreas, para el éxito de la empresa, donde mayor concentración será la satisfacción al cliente ya que esto influye en el crecimiento y durabilidad de la empresa en el mercado.

La semejanza entre los proyectos antes presentados es el proceso administrativo que llevaran a cabo para el mejoramiento de las empresas, teniendo en cuenta la importancia de satisfacción al cliente y la organización que se necesita para éxito de la misma, estos ayudaran en la toma de decisiones a efectuarse para el mejoramiento de las áreas que más atención necesitan.

Fundamentación legal

En el siguiente apartado se mencionan diferentes artículos de la Ley de Compañías, establecida por la Superintendencia de Compañías (2018) cuyo Registro Oficial es el #312 y se encuentra vigente a la fecha, que se consideran relevantes para la investigación realizada en el presente estudio. Los artículos se relacionan a la constitución y estructuración de la empresa.

Superintendencia de Compañías

Territorio y domicilio de la compañía.

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

Administrador.

Art. 13.- Designado el administrador que tenga la representación legal y presentada la garantía, si se la exigiere, inscribirá su nombramiento, con la razón de su aceptación, en el Registro Mercantil, dentro de los treinta días posteriores a su designación, sin necesidad de la publicación exigida para los poderes ni de la fijación del extracto. La fecha de la inscripción del nombramiento será la del comienzo de sus funciones.

Razón Social.

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.

Inscripción en el Registro Mercantil.

Art. 19.- La inscripción en el Registro Mercantil surtirá los mismos efectos que la matrícula de comercio. Por lo tanto, queda suprimida la obligación de inscribir a las compañías en el libro de matrículas de comercio. Para inscribir la escritura pública en el Registro Mercantil se acreditará la inscripción de la compañía en la Cámara de la Producción correspondiente.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año: a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley; b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y, c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán

firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI

Capítulo VI

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

CODIGO DEL TRABAJO

TITULO I DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 21.- Requisitos del contrato escrito.- En el contrato escrito deberán consignarse, necesariamente, cláusulas referentes a: 1. La clase o clases de trabajo objeto del contrato; 2. La manera como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por tarea, etc.; 3. La cuantía y forma de pago de la remuneración; 4. Tiempo de duración del contrato; 5.

Lugar en que debe ejecutarse la obra o el trabajo; y, 6. La declaración de si se establecen o no sanciones, y en caso de establecerse la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad. Estos contratos están exentos de todo impuesto o tasa.

Definiciones y Conceptos

- **Proceso:** Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
- **Administrativo:** relacionado con este conjunto de medios y personas que administran una empresa privada u organismo público.
- **ingresos:** Cantidad de dinero ganada o recaudada.
- **Anual:** Que ocurre, se hace o se repite cada año.
- **Habilidades técnicas:** Las habilidades técnicas se refieren a la capacidad para utilizar las herramientas, equipos, procedimientos, técnicas y conocimientos de un campo especializado. Se ocupa principalmente de las formas de hacer las cosas. Implica competencia en un campo específico de actividad.
- **Calidad percibida:** Según González, Frías y Gómez (2016), el consumidor evalúa la calidad en asociación con señal intrínseca y extrínseca. La señal intrínseca es la percepción de calidad a través de las características físicas del producto (color, tamaño, sabor o aroma) mientras que las señales extrínsecas son atributos que tienen algunas relaciones con el producto (paquete, precio, publicidad y presión de grupo). Debido a que las señales extrínsecas están más familiarizadas con los clientes, en base a estas señales, es más fácil para ellos evaluar los productos. Por ende los consumidores al momento de adquirir un producto se basan en varias características y sobre todo que estén alineadas a sus necesidades y deseos.
- **Comportamiento posterior a la compra:** Molinillo y Viano Pastor (2017) mencionan que el trabajo del vendedor no termina cuando

se compra el producto. Después de comprar el producto, el consumidor estará satisfecho o insatisfecho y participará en el comportamiento de compra posterior al interés para el vendedor. Si el producto no cumple con las expectativas, el consumidor está decepcionado; si cumple con las expectativas, el consumidor queda satisfecho; si supera las expectativas, el consumidor está encantado.

- **Conocimiento de la marca:** El conocimiento de la marca por parte del consumidor se refiere a la capacidad de recordar, reconocer la marca en diversas situaciones y vincularla a la marca, logotipo, jingles, etc. a ciertas asociaciones en la memoria. No solo el conocimiento de la marca es uno de los factores principales para crear valor de marca, sino que también es un elemento clave que influye en las percepciones y actitudes de los consumidores (Rissoan, 2016).

CAPITULO III

METEDOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Presentación de la empresa

- **Nombre de la empresa:** Torno Carlitos
- **Fecha de constitución:** 1997
- **Actividad principal:** Servicios de adaptación de fundas, soldadura, tornado.
- **Misión:** la empresa carece de misión, sin embargo al ser este un factor importante en la captación de mercado por parte de la institución se propone a continuación una misión como aporte del investigador.

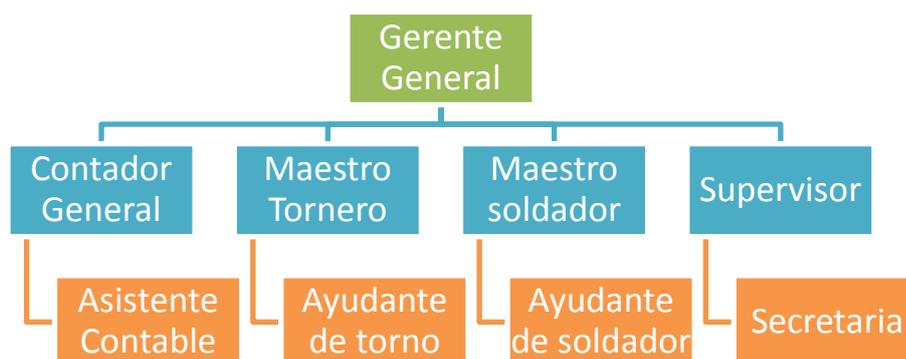
Brindar servicios de soldadura y tornado de calidad y calidez, a través de una atención personalizada, mediante un grupo de especialistas en el área, para la satisfacción de las necesidades del cliente.

- **Visión:** de la misma forma, la organización no cuenta con una visión establecida, lo que dificulta no solo la planificación de objetivos a alcanzar sino también la definición de estrategias de marketing de una manera adecuada. Teniendo en cuenta esto, se propone la siguiente visión.

Ser una empresa reconocida a nivel nacional, superando las expectativas de nuestros usuarios, ser reconocidos por la calidad, excelencia y competitividad de nuestros servicios de manera que estos estén al alcance de todos.

Estructura Organizativa: La institución por el momento no cuenta con un departamento administrativo, sin embargo, consta de nueve empleados; los mismos que serán descritos en el cuadro siguiente.

Grafico 1 Organigrama



Autora: Vega, T, (2019)

Plantilla total de trabajadores

Tabla 1 Plantilla Trabajadores

Cargo	Colaboradores
Gerente	1
Contador General	1
Maestro tornero	2
Supervisor	1
Asistente Contable	1
Maestro soldador	2
Secretaria	1
TOTAL	9

Autora: Vega, T, (2019)

- **Clientes:**

Personas naturales domiciliadas mayoritariamente en el cantón de la Troncal comprendidas en rango de edades desde los 18 años hasta los 60 años, que tengan necesidades de servicios de soldadura y tornero. En el cantón La troncal, existen 54.300 habitantes, es decir el 26.3% respecto a la provincia de Cañar. Los correspondientes a la clasificación de la población económicamente activa son 48.8%. En total serían 28.938 las personas que se caracterizan como clientes potenciales. Sin embargo la cartera de clientes de la empresa está comprendida por un total de 2000 clientes.

- **Competidores más importantes.**

- Taller Santa Martha

Se considera como competencia importante debido a que ofrece productos similares que la microempresa objeto de estudio, además de tener una cartera de clientes más amplia y manejar el mismo rango de precios.

Diseño de la Investigación.

La presente investigación es de tipo descriptivo, debido a que se procederá a detallar la situación actual de la empresa respecto al área administrativa. Además, es correlacional, porque busca determinar la influencia de una variable en otra; siendo estas: importancia de la aplicación de sistemas de contabilidad y administrativo, en la eficiencia de la empresa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2013).

Se suma a esto que la investigación, según la naturaleza de los datos, se considera que aplica una metodología mixta; es decir, **cualitativa y cuantitativa**. Esto se debe a que se obtendrá información acerca de la situación real de la empresa en sus balances, analizando datos numéricos

de los mismos; teniendo como base los datos proporcionados por los empleados en las entrevistas a profundidad.

La empresa tiene un diseño de investigación de campo debido a que los datos se obtendrán de la misma empresa en cuestión. Además, es **bibliográfico** porque para el análisis teórico se recurrió a consultar diferentes documentos científicos.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN:

Tabla 2: Tipos de Estudio

Formulativos	Descriptivos	Experimentales	Aplicada
Según Daniel S. Behar, (2008,p.16) “Tienen por objetivo, la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis.	Indica Daniel S. Behar, (2008,p.17)“El conocimiento será de mayor profundidad que el exploratorio, el propósito de este es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación.”	Según Daniel S. Behar, (2008,p.19)“ En ellos el investigador desea comprobar los efectos de una intervención específica, en este caso el investigador tiene un papel activo, pues lleva a cabo una intervención”.	Según Daniel S. Behar, (2008,p.20)“Se refiere a resultados inmediatos y se halla interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación”.

Autora: Vega, T. (2019)

La investigación tiene un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. Debido principalmente a que los datos son descriptivos y a su vez se usarán herramientas estadísticas para procesar la información de las encuestas, tabularlos y analizar. La investigación cuantitativa es un proceso ordenado y sistemático que se da siguiendo algunos pasos,

planeando la investigación basados en una estructura lógica que oriente a la obtención de adecuadas respuestas a la búsqueda de los problemas propuestos. Esta conlleva el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados (Espinoza & Marie, 2018).

Población y Muestra

- **Población** "conjunto de seres de una misma especie que habita un espacio determinado".
- **Población Finita:** está constituida por un conjunto de personas que pueden ser contabilizadas.
- **Población Infinita:** población compuesta por un número incontable de personas.

Tabla 3: Universo

Población	Cantidad
Gerente General	1
Contador General	1
Maestro tornero	2
Supervisor	1
Asistente Contable	1
Maestro Soldador	2
Secretaria	1
Total	9

Nota Autora: Vega, T. (2019)

La población que constituye el área de trabajo de Torno Carlitos está formada por nueve personas y en la cual no usaremos muestra.

Tipos de Muestra

Muestra: muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto

definido en sus necesidades al que llamamos población. Daniel S. Behar, 2008, pág. 52)

- Muestreo Mixto
- Muestreo Intencionado
- Muestreo Simple

Métodos y Técnicas de Investigación

Los métodos a utilizar en esta investigación son:

- **Método sintético analítico:** La síntesis considera los objetos como un todo. El método que emplea el análisis y la síntesis consiste en separar el objeto de estudio en dos partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo.
- **Método experimental:** El investigador interviene sobre el objeto de estudio modificando a esta directa o indirectamente.

Técnicas de Investigación

Tabla 4: Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta Entrevista Observación	Cuestionario Formulario Guía

Autora: Vega, T. 2019

Las encuestas son una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida

cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población (Rojas Cairampoma, 2015). Las principales ventajas de este instrumento son: (1) técnica más utilizada y que permite obtener información de casi cualquier tipo de población; (2) permite obtener información sobre hechos pasados de los encuestados; (3) gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico; (4) relativamente barata para la información que se obtiene con ello.

El cuestionario de percepción de calidad laboral se basa en medir la satisfacción del personal respecto a las actividades que desempeñan en la empresa día a día; además del ambiente laboral, el cumplimiento de los objetivos, y de la solución eficiente de los problemas. Este cuestionario fue implementado por Sánchez y Osiadacz (2014) y es avalado por la Universidad Andrés Bello. El presente cuestionario permitirá reconocer los problemas existentes en la empresa causados por la falta de procesos administrativos.

El modelo de encuesta fue aplicado a todos los empleados que prestan servicios a la microempresa. En total, se realizaron ocho encuestas, debido a que son ocho los empleados que laboran en la organización.

La entrevista en profundidad es una técnica diseñada para obtener una imagen vívida de la perspectiva del participante sobre el tema de investigación. Durante las entrevistas en profundidad, la persona entrevistada se considera el experto y el entrevistador se considera el estudiante. Las técnicas de entrevista del investigador están motivadas por el deseo de aprender todo lo que el participante puede compartir sobre el tema de investigación (López & Sandoval, 2016).

Los investigadores se involucran con los participantes formulando preguntas de manera neutral, escuchando atentamente las respuestas de los participantes y haciendo preguntas de seguimiento y sondeos basados en esas respuestas. No guían a los participantes de acuerdo con las nociones preconcebidas, ni los alientan a proporcionar respuestas particulares expresando aprobación o desaprobación de lo que dicen. Las entrevistas en profundidad se realizan generalmente cara a cara e involucran a un entrevistador y un participante.

Cuando la seguridad es un problema para el entrevistador, la presencia de dos entrevistadores es apropiada. En estas situaciones, sin embargo, se debe tener cuidado de no intimidar al participante. Las conversaciones telefónicas y las entrevistas con más de un participante también califican como entrevistas en profundidad, pero, en este módulo, nos centramos en las entrevistas individuales, cara a cara. Las entrevistas en profundidad son útiles para aprender sobre las perspectivas de los individuos, en oposición a, por ejemplo, las normas grupales de una comunidad, para las cuales los grupos focales son más apropiados.

Son un método cualitativo efectivo para lograr que las personas hablen sobre sus sentimientos, opiniones y experiencias personales. También son una oportunidad para que podamos comprender cómo la gente interpreta y ordena el mundo. Podemos lograr esto al estar atentos a las explicaciones causales que los participantes brindan a lo que han experimentado y creen, y sondeando activamente sobre las conexiones y relaciones que ven entre eventos, fenómenos y creencias particulares. Las entrevistas también son especialmente apropiadas para tratar temas delicados que las personas podrían estar renuentes a discutir en un entorno grupal.

La entrevista fue realizada al Gerente General de la microempresa; de manera que se pueda conocer su posición en cuanto a la situación actual de la misma.

Técnica de observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

La presente ficha de observación va a ser aplicada a los colaboradores de la microempresa Torno Carlitos; incluyendo al gerente general. Es decir, a todos quienes conforman la empresa.

MODELO DE ENCUESTA

Objetivo: Identificar las falencias del proceso administrativo de la microempresa de Torno Carlitos

MODELO DE ENCUESTA	
Nombre:	
Fecha:	
Cargo:	
Antigüedad Laboral:	
Objetivo de la Investigación: Identificar las falencias del proceso administrativo de la microempresa de Torno Carlitos	
N°	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS
1	¿Conoce los objetivos de la microempresa para la que labora? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Algunos <input type="checkbox"/>
2	¿Usted como empleado de la microempresa Torno Carlitos goza de todos los beneficios de ley? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Algunos <input type="checkbox"/>
3	¿Conoce usted las autoridades de la microempresa, y cuenta con una persona que supervise sus labores diarias? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Algunos <input type="checkbox"/>
4	¿Las funciones que usted realiza van ligadas a los objetivos de la microempresa? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Algunas <input type="checkbox"/>
5	¿Usted cumple con puntualidad en su horario laboral? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/>
6	¿Usted conoce cuales son las funciones específicas que debe cumplir en su trabajo? SI <input type="checkbox"/>

	NO Algunas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	¿La microempresa Torno Carlitos, brinda capacitación respecto a su área de trabajo? SI NO A veces	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	¿La microempresa lleva un registro de los recursos materiales que usted utiliza diariamente para el desarrollo de sus labores? SI NO A veces	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	¿Al momento de entregar un trabajo terminado, firma un acta de entrega y recepción con el cliente como constancia de su satisfacción por el trabajo recibido? SI NO A veces	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10	¿La microempresa cumple con los beneficios de ley y sueldo establecidos? SI NO A veces	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Realizado por: Vega, T (2019)

MODELO DE ENTREVISTA

Objetivo: Identificar las falencias del proceso administrativo de la microempresa de Torno Carlitos

Perfil del Entrevistado

Fecha: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

PREGUNTAS

1. ¿De acuerdo a su consideración, el personal cumple a cabalidad con las órdenes dadas por el superior?

2. ¿Se anticipa y se asigna los trabajos que se ejecutarán en el transcurso del día?

3. ¿Se realiza actividades que fomenten la integración del personal?

4. ¿Cuenta usted con un programa de trabajo donde controle las tareas asignadas y manejo de materiales?

5. ¿La microempresa lleva una administración adecuada en el cual: Plantea funciones, controla insumos y materiales e implementa capacitaciones al personal?

6. ¿Si recibe una propuesta de mejora al proceso administrativo del taller Torno Carlitos, estaría dispuesto aplicarlo?

FICHA DE OBSERVACIÓN

TORNO CARLITOS					
Nombre:					
Fecha:					
N	ASPECTOS ITEM	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		SI	NO	A VECES	
1	Los empleados cumplen con el horario de trabajo establecido por la microempresa.				
2	Se supervisan los trabajos realizados y la aprobación de entrega por parte del supervisor				
3	Se registran los trabajos que se realizan diariamente.				
4	Aprobación de capacitaciones				
5	Los procesos son realizados a cabalidad y con eficiencia				
6	El supervisor se encarga de garantizar el cumplimiento eficiente de los procesos realizados por el empleado				
7	El administrador motiva a su personal para realizar sus labores.				

Fuente: Investigación

Elaborado: Vega, T (2019)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

La cantidad de colaboradores con los que cuenta la Microempresa “Torno Carlitos” es de 9 en total, por lo que los resultados obtenidos de las encuestas se procesaron y se procedió a la tabulación minuciosa de las mismas y a la interpretación de los resultados obtenidos.

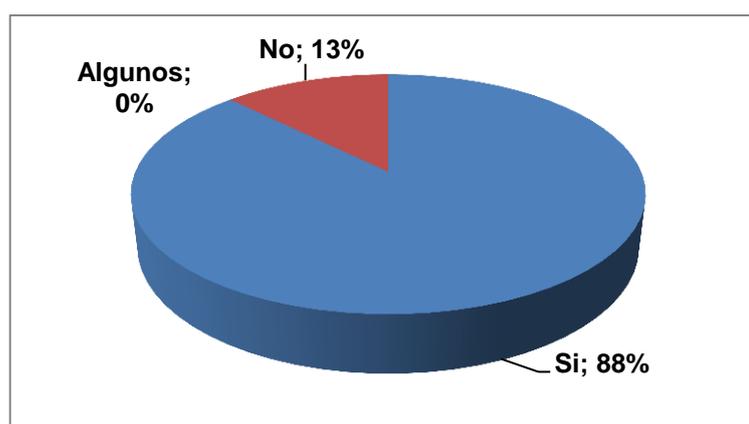
Pregunta No. 1.- ¿Conoce usted los objetivos de la microempresa para la que labora?

Tabla 5: Objetivos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	88%
No	1	13%
Algunos	0	0%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Grafico 2: Objetivos



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- De los resultados que se pueden apreciar se deduce que la mayoría de los trabajadores conoce perfectamente los objetivos que persigue la microempresa, pero que también un representativo 13% desconoce del mismo.

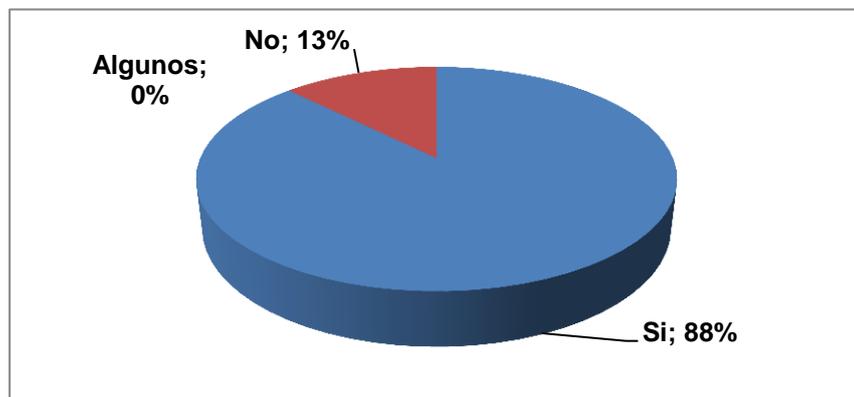
Pregunta No. 2.- ¿Usted como empleado de la microempresa Torno Carlitos goza de todos los beneficios de ley?

Tabla 6: Beneficios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	88%
No	1	13%
Algunos	0	0%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Grafico 3: Beneficios



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- Analizando los resultados nos damos cuenta que no todos los trabajadores gozan de los beneficios de ley, y esto puede ocasionar fuertes sanciones a la microempresa.

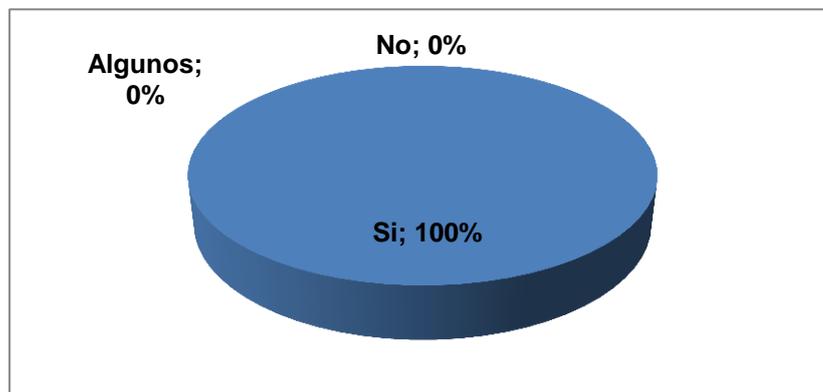
Pregunta No. 3.- ¿Conoce usted las autoridades de la microempresa, y cuenta con una persona que supervise sus labores diarias?

Tabla 7: Beneficios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Algunos	0	0%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Grafico 4: Beneficios



Realizado por: Vega, T (2019)

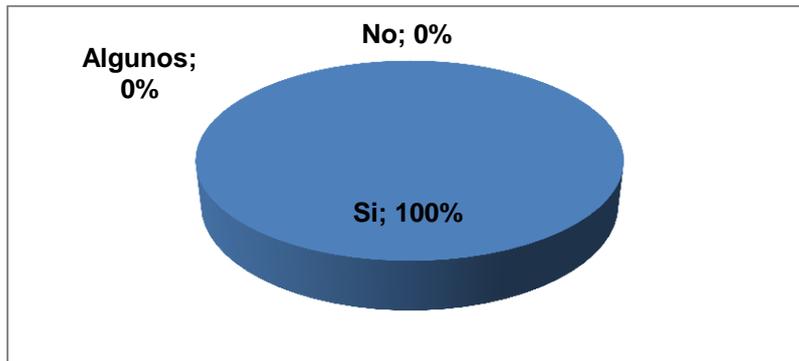
Interpretación.- El 100% de los encuestados indicaron conocer a las autoridades de la microempresa de Torno Carlitos.

Pregunta No. 4.- ¿Las funciones que usted realiza van ligadas a los objetivos de la microempresa?

Tabla 8: Funciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Algunos	0	0%
Total	8	100%

Grafico 5: Funciones



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- Los trabajadores mediante la encuesta realizada acordaron conocer que las funciones que realizan van ligadas a los objetivos de la microempresa.

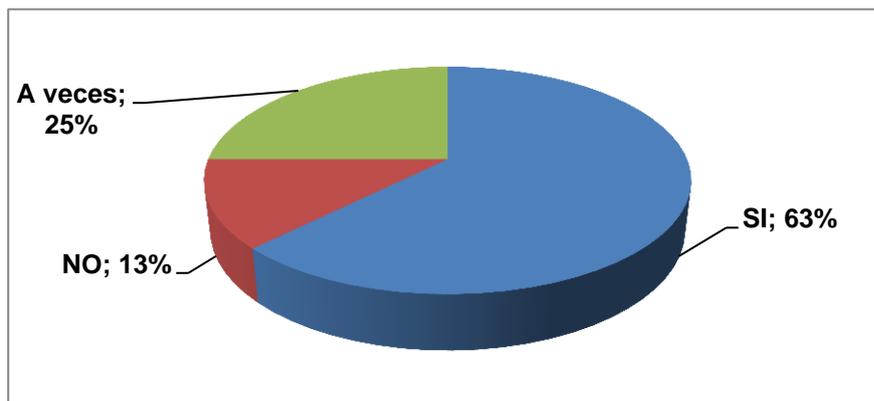
Pregunta No. 5.- ¿Usted cumple con puntualidad en su horario laboral?

Tabla 9: Puntualidad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63%
No	1	13%
Algunos	2	25%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Grafico 6: Puntualidad



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- El 63 % del personal indico cumplir con puntualidad, el 13% determino NO cumplir, mientras que un 25% indico que A veces cumple con el horario establecido por la microempresa

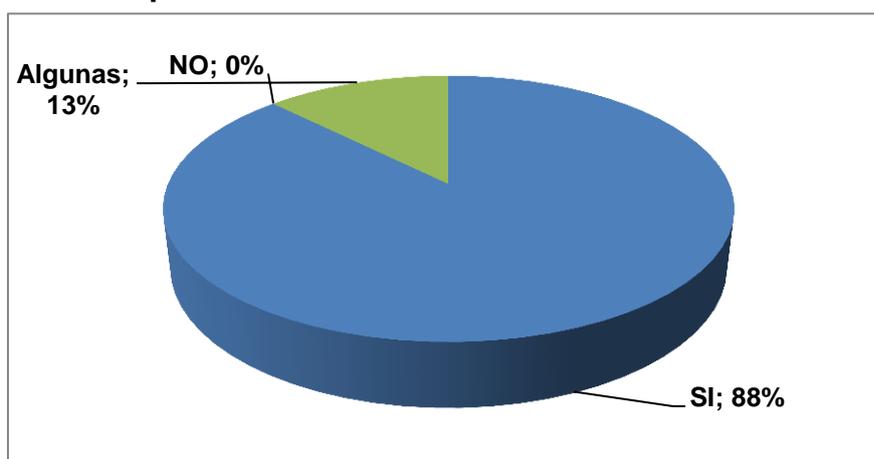
Pregunta No. 6.- ¿Usted conoce cuales son las funciones específicas que debe cumplir en su trabajo?

Tabla 10: Cumplimiento

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	88%
No	0	0%
Algunos	1	13%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Grafico 7: Cumplimiento



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- Según resultados obtenidos indican que hay una cantidad considerable de empleados que no conocen sus funciones y eso es preocupante para la empresa, puesto que el cien por ciento debe estar al tanto de lo que realizan día a día.

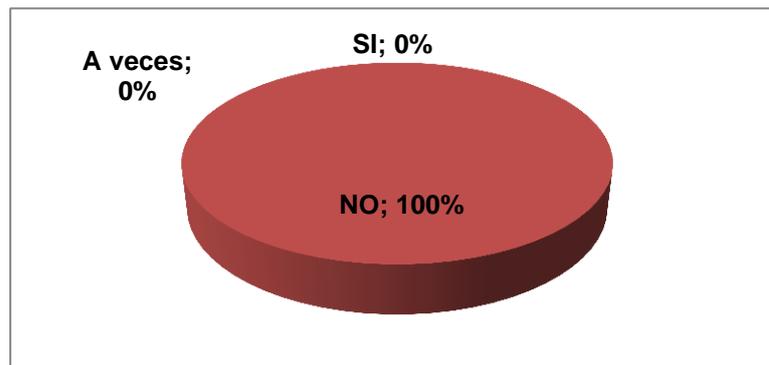
Pregunta No. 7.- ¿La microempresa Torno Carlitos, brinda capacitación respecto a su área de trabajo?

Tabla 11: Capacitación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Algunos	0	0%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Grafico 8: Capacitación



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- El 100% del personal encuestado supo manifestar que la microempresa no brinda capacitaciones referentes a su área laboral. Este resultado muestra que existe una falta de compromiso de la microempresa con el personal y su crecimiento; dado a que no otorga capacitaciones para mejorar su productividad.

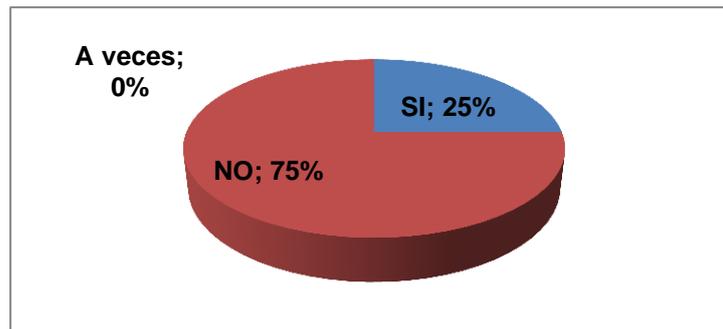
Pregunta No. 8.- ¿La microempresa lleva un registro de los recursos materiales que usted utiliza diariamente para el desarrollo de sus labores?

Tabla 12: Control

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Algunos	0	0%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Grafico 9: Control



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- El presente gráfico indica que una cantidad importante de empleados manifiestan que la empresa no lleva control de los materiales que son utilizados; por lo que se presencia una desorganización en cuanto a los recursos del taller.

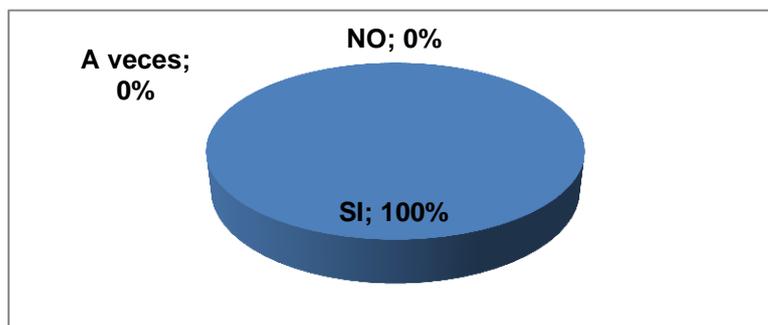
Pregunta No. 9.- ¿Al momento de entregar un trabajo terminado, firma un acta de entrega y recepción con el cliente como constancia de su satisfacción por el trabajo recibido?

Tabla 13: Control

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Algunos	0	0%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Grafico 10: Control



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- El personal en su totalidad manifiesta que No firman ninguna acta de entrega y recepción con el cliente. En el gráfico se puede evidenciar que los empleados no tienen ningún tipo de control en cuanto a entregas de trabajos terminados.

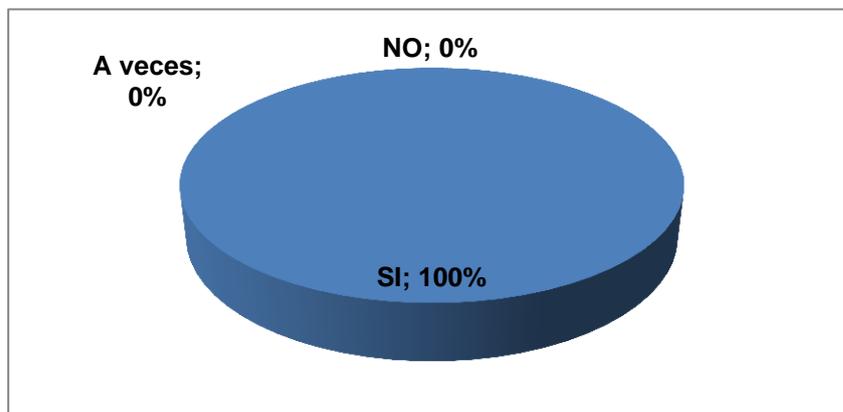
Pregunta No. 10.- ¿La microempresa cumple con los beneficios de ley y sueldo establecidos?

Tabla 14: Beneficios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Algunos	0	0%
Total	8	100%

Realizado por: Vega, T (2019)

Gráfico 11: Beneficios



Realizado por: Vega, T (2019)

Interpretación.- Se puede observar que todos los empleados gozan de sus beneficios de ley y tienen sus sueldos establecidos.

Análisis de resultados de la encuesta

Mediante la realización de la encuesta se pudo determinar que el 87% de los trabajadores conoce los objetivos de la empresa; siendo esta una significativa mayoría. Además, se pudo conocer que el 100% de los empleados conocen las autoridades de la microempresa, sumado de las funciones ligadas a sus objetivos.

No obstante, una cantidad considerable de trabajadores, indicaron no llegar con puntualidad a sus labores y no conocen sus funciones específicas.

Se pudo observar también que el 75% de los encuestados consideran que la microempresa no lleva un control de registro de los materiales utilizados; el 100% manifestó además que no firman ninguna acta de entrega y recepción con el cliente. Esto permite describir que existe una necesidad de mejora del proceso administrativo interno de la empresa.

Análisis de los resultados de la entrevista

1. ¿De acuerdo a su consideración, el personal cumple a cabalidad con las órdenes dadas por el superior?

El gerente general indicó que, de acuerdo a su consideración, el personal sí cumple a cabalidad con las órdenes dadas por el supervisor de la microempresa. Este permite concluir que existe buena relación de liderazgo y de comunicación.

2. ¿Se anticipa y se asigna los trabajos que se ejecutarán en el transcurso del día?

Respecto a si se anticipa y asignan los trabajos a ejecutar en el transcurso del día, de acuerdo a la posición del gerente general; esto sí ocurre con normalidad todos los días laborales.

3. ¿Se realiza actividades de recursos humanos que fomenten la integración del personal?

El entrevistado manifestó que efectivamente se realizan actividades de recursos humanos que fomentan integración del personal dentro de la microempresa.

4. ¿Cuenta usted con un programa de trabajo donde controle las tareas asignadas y manejo de materiales?

Se determinó mediante esta pregunta que no existe un programa de trabajo, o una serie de pasos a seguir al momento de controlar las tareas asignadas y el manejo de materiales.

5. ¿La microempresa lleva una administración adecuada en la cual: Plantea funciones, controla insumos y materiales e implementa capacitaciones al personal?

El gerente general indicó que la microempresa no lleva una administración adecuada en la que se planteen funciones, se controlen insumos y materiales; y se implementen capacitaciones al personal.

6. ¿Si recibe una propuesta de mejora al proceso administrativo del taller Torno Carlitos, estaría dispuesto aplicarlo?

El gerente general se mostró positivo a una propuesta de mejora del proceso administrativo para el taller Torno Carlitos; indicando su disposición a aplicarlo a la microempresa en vista de la necesidad de mejorar la administración de la misma.

Análisis de la entrevista

Mediante la entrevista se pudo determinar que existe buena relación de liderazgo y de comunicación, dado a que el personal sí cumple a cabalidad con las órdenes dadas por el supervisor de la microempresa.

Además, se concluyó que se anticipa y asignan los trabajos a ejecutar en el transcurso del día. Por otro lado, se pudo conocer que se realizan actividades de recursos humanos que fomentan integración del personal dentro de la microempresa.

Sin embargo, referente a la planeación de los procesos administrativos, no existe un programa de trabajo, o una serie de pasos a seguir al momento de controlar las tareas asignadas y el manejo de materiales. Tampoco se lleva una administración adecuada en la que se planteen funciones, se controlen insumos y materiales; y se implementen capacitaciones al personal.

Por último, es importante mencionar que el gerente general se mostró en disposición a aceptar una propuesta de mejora del proceso administrativo para el taller Torno Carlitos, asumiendo la necesidad existente de una en la microempresa.

ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

TORNO CARLITOS					
Nombre:					
Fecha:					
N	ASPECTOS ITEM	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		SI	NO	A VECES	
1	Los empleados cumplen con el horario de trabajo establecido por la microempresa.			X	
2	Se supervisan los trabajos realizados y la aprobación de entrega por parte del supervisor	X			
3	Se registran los trabajos que se realizan diariamente.		X		
4	Aprobación de capacitaciones	X			
5	Los procesos son realizados a cabalidad y con eficiencia	X			
6	El supervisor se encarga de garantizar el cumplimiento eficiente de los procesos realizados por el empleado			X	
7	El administrador motiva a su personal para realizar sus labores.	X			

Realizado por: Vega, T (2019)

Se observa mediante la presente ficha que los empleados a veces cumplen con el horario de trabajo establecido por la microempresa; siempre se supervisan los trabajos realizados y la aprobación de la entrega por parte del supervisor. No se registran los trabajos que se realizan diariamente. Sí se aprueban capacitaciones para el personal. El supervisor a veces se encarga de garantizar el cumplimiento eficiente de los procesos realizados por los empleados.

Por último, el administrador motiva a su personal a realizar sus labores.

PROPUESTA DE MEJORAS							
	QUÉ	COMO	POR QUÉ	CUÁNDO	QUIÉN	DÓNDE	CUÁNTO
PLANEACION	Planteamiento de objetivos: Adquisiciones	Adquiriendo nuevas herramientas de trabajo.	Porque las herramientas son importantes para incrementar la efectividad de los trabajos que se realizan diariamente	ene-12	Gerente General	Torno Carlitos	\$ 30.775
	Elaboración de lista de objetivos a corto y mediano plazo para la microempresa	Desarrollando los objetivos a los que la empresa desea llegar de manera que se pueda planificar el camino a seguir	Para mantener clara la misión y visión de la empresa; para darle un enfoque a mediano plazo	nov-04	Gerente General	Torno Carlitos	\$ 0

ORGANIZACIÓN	Realización de un organigrama de la empresa	Describiendo las funciones del personal en cada departamento de acuerdo a las actividades	Para mantener la organización de la empresa y garantizar la eficiencia	nov-11	Administrador	Torno Carlitos	\$ 0
	Implementación de un manual de funciones para el personal	Especificando las funciones y cargos de cada empleado	Para organizar la estructura de la empresa	NOVIEMBRE 18	Administrador	Torno Carlitos	\$ 50
DIRECCION	Capacitaciones al personal	Ejecutando: Talleres, charlas, conferencias	Se obtendrá mayor rendimiento en su área	ENERO JULIO -2020	Administrador	Torno Carlitos	\$ 200
	Bienestar de personal	Celebración de fechas especiales	Para mejorar el ambiente laboral	OCASIONAL	Gerencia	Torno Carlitos	\$ 30
CONTROL	Implementación de inventario de Materiales	Adecuando un sistema de software	Se obtendrá mayor control entrada y salida de materiales	NOVIEMBRE 18	Administrador	Torno Carlitos	\$ 150

	Evaluación de Personal	Realizando evaluaciones al personal de las competencias establecidas para el cargo y cumplimiento de las funciones asignadas	Para mantener el buen desempeño del personal	Periodo Semestral (6/1/2020-6/6/2020)	Administrador	Torno Carlitos	\$ 0
	Instalación de reloj biométrico	Dando un mayor seguimiento a la asistencia del personal y de su puntualidad	controlar asistencia	ENERO 6(2020)	Administrador	Torno Carlitos	\$ 230
TOTAL							\$ 31.435

Realizado por: Vega, T (2019)

PROPUESTA DE MEJORAS

Planeación

Planteamiento de objetivos de adquisición

Para la microempresa será de vital importancia la adquisición de nuevos implementos y herramientas de trabajo para poder prestar un servicio eficaz, ya que mientras el trabajador tenga a su disposición más herramientas, mejor podrá realizar su labor.

Siendo de gran importancia que el trabajador esté capacitado para el manejo de estas herramientas como ejemplo:

- Soldadoras Mig / Lincoln Alambre Tubular (gmaw / Fcaw)
- Cortador De Plasma Lincoln Tomahawk 1000
- Tecle Eléctrico A Cadena
- Montacargas Heli 3.5 Toneladas Eléctrico
- Caja De Herramientas 59pcs

Tabla 15: Herramientas

Herramientas de Trabajo				
Cantidad	Tipo/Nombre	Marca	Subtotal	Valor
1	Soldadora	Mig / Lincoln Alambre Tubular (gmaw / Fcaw)		\$ 9.825,00
1	Cortadora de Plasma	Lincoln Tomahawk 1000		\$ 3.950,00
4	Caja De Herramientas	INGCO	\$ 250,00	\$ 1.000,00
1	Tecle Eléctrico a Cadena	HARRINGTON		\$ 1.000,00
1	Montacargas 3,5 Toneladas	HELLI		\$ 15.000,00
TOTAL				\$ 30.775,00

Realizado por: Vega, T (2019)

Planificación a corto plazo

La planificación a corto plazo en los negocios generalmente se enfoca en un marco de tiempo de tres a seis meses, especialmente en referencia a los ingresos y la rentabilidad. Los objetivos a corto plazo están orientados a las necesidades a corto plazo, como mejorar el flujo de caja. Esta perspectiva a corto plazo es especialmente útil para satisfacer a los inversores que desean ver resultados o mejorar los resultados de su empresa para que pueda obtener financiamiento adicional para los objetivos a más largo plazo. Sean cuales sean sus objetivos a corto plazo, asegúrese de que sirvan para su visión a largo plazo. Sus estrategias para mejorar el flujo de efectivo deben generar ingresos adicionales de manera que no comprometan sus valores ni lo distraigan de su misión general.

Planificación a medio plazo

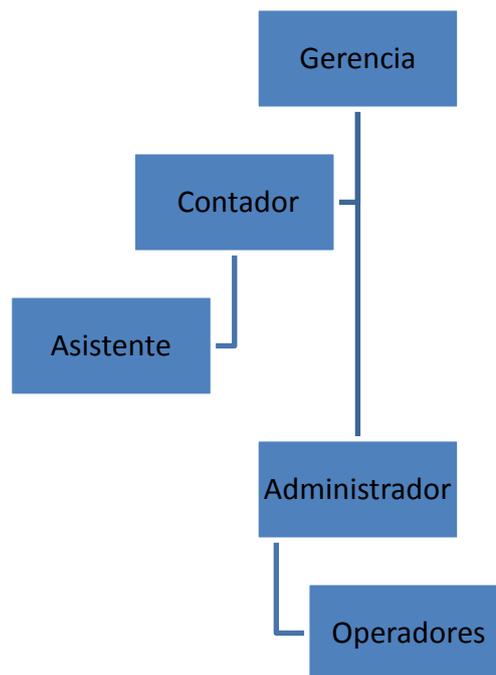
La planificación a medio plazo a menudo se pasa por alto en las discusiones sobre los objetivos estratégicos, pero es importante porque reúne la claridad de los objetivos a más corto plazo con la profundidad de la planificación a más largo plazo. Un objetivo a corto plazo puede basarse en una necesidad inmediata y un objetivo a largo plazo puede ser tan amplio que sea difícil crear hitos medibles. Pero un objetivo a mediano plazo es lo suficientemente cercano para que proyecte un resultado específico, mientras que también es lo suficientemente distante como para ser significativo para su visión a largo plazo. La planificación a mediano plazo generalmente cubre un período de aproximadamente tres años. Puede incluir planes para abrir una nueva tienda o ingresar a un nuevo mercado. Es un período de tiempo suficientemente largo para que usted pueda ver si está logrando resultados reales, pero es un período lo suficientemente corto como para que gire y cambie de dirección si su estrategia inicial no tiene éxito.

Organización

En cuanto al proceso de organización, se ha visto la necesidad de reestructurar el organigrama de la empresa, por lo que se ha propuesto el siguiente:

Para la diversificación de actividades económicas es necesario mantener el siguiente orden jerárquico:

Grafico 12: Organigrama



Si el Gerente General delega funciones podrá tener más tiempo para buscar y lograr todo tipo de negociación y diversificación de las actividades económicas que permita obtener mayores ingresos.

Al implementar el orden jerarquía antes expuesto, tendrá claro las siguientes funciones:

Funciones del Gerente General:

La función del gerente será de planificar, dirigir, organizar, controlar, analizar, coordinar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

Es importante que gerencia tome sus decisiones en base a la información otorgada por el jefe administrativo y el contador.

- También intervendrá en la preparación y administración de presupuestos, en la evaluación de proyectos y en los estudios de factibilidad económica y financiera de la organización.
- Planteara estudios e investigaciones vinculadas a la empresa y su proyección.

Su trabajo estará vinculado con todos los departamentos de la empresa será responsable de toda decisión al cambio.

Funciones del contador:

- Participar en la definición de la misión, objetivos y políticas de las organizaciones siguiendo una metodología adecuada para la toma de decisiones e incorporando valores éticos y sociales al cumplimiento de sus responsabilidades. Intervenir creativamente en el diseño y evaluación de las funciones de planeamiento, coordinación y control de entidades públicas y privadas.
- Participar en el diseño, implementación y dirección de los sistemas de información contable para el logro de los objetivos de la organización.
- Intervenir en la preparación y administración de presupuestos, en la evaluación de proyectos y en los estudios de factibilidad económica y financiera de la organización.
- Intervenir en estudios e investigaciones vinculadas a la empresa y su proyección.
- Supervisar la preparación y realizar análisis, revisión e interpretación de estados contables históricos y proyectados, presupuestos y sistemas de costos en la compañía.
- Otorgar información necesaria para la auditoría de cumplimiento el cual emitirá los correspondientes informes con opinión.
- Participar en el diseño de políticas.
- Asesorar en relación con la aplicación e interpretación de la legislación tributaria.

Funciones del administrador:

Los objetivos del administrador están en la misma dirección de las metas y propósitos de la empresa. Sus funciones serán las siguientes:

- Visionar, aplicar y desarrollar todo conocimiento sea esto de: Planeación, Organización, dirección y control de la empresa.
- Vigilar que se cumpla con las obligaciones y responsabilidades de los departamentos asignados.
- Controlar la tecnicidad y realización del área operativa; ensamble y venta de sistemas contra incendio.
- Otorgar toda información a Gerencia que conlleve toma de decisiones y ejecución de las mismas.
- Estar pendiente de que se dé cumplimiento de las obligaciones tales como Permisos municipales, pago de impuestos, predios etc.

La microempresa de Torno Carlitos no contara con departamento de Talento Humano, así que el administrador realizará la contratación de las personas y estará a cargo de las siguientes funciones:

- 1. Reclutamiento:** consiste en buscar y atraer solicitantes capacitados que cumplan con el perfil de cada vacante por cubrir.
- 2. Selección:** Deberá analizar las habilidades del personal y las aptitudes, así también verificará las capacidades y todas las cualidades de los solicitantes para tomar decisiones que conlleve al logro de los objetivos, eligiendo siempre a la persona que tenga mayor potencial para el cumplimiento del perfil y posibles cumplidores de acciones diferentes con opción al crecimiento profesional que se presenten en el futuro, tanto personal como de la organización.
- 3. Contratación:** Seleccionar y dar formalizada toda contratación entre el colaborador y el gerente el cual ambos suscriben para dar garantía a los derechos y deberes. Dara todo tipo de tratamiento necesario fundamentado en el código de trabajo para su

contratación y finalización del mismo. Cumplirá la obligación social tales como afiliación ante el Instituto de Seguridad Social IESS

4. **Inducción:** Proporcionar al nuevo colaborador toda información referente a las áreas de la empresa, perfil de trabajo y los grupos sociales que existan a fin de lograr que él se sienta identificado con la organización.
5. **Control:** Llevará el Control de los derechos y funciones de los colaboradores (permisos, vacaciones, salud, seguridad e higiene dentro de la hora laboral, etc.). También llevara un control de la asistencia, y la disciplina del personal, calificando y otorgando de méritos. Controlará también el desempeño de cada uno en las tareas asignadas.
6. **Evaluación:** Es pertinente cuidar de las buenas relaciones humanas y laborales entre empleado y empleador por lo tanto pondrá en evaluación cada potencial del personal de las diferentes áreas, comprobando el nivel del clima laboral y gestionará charlas de motivación y también podrá crear planes de formación.
7. **Seguridad e Higiene en el trabajo:** se encargará de buscar a personas profesionales con técnicas dedicadas al reconocimiento y evaluación del personal y controlara todos los factores del ambiente si como psicológicos o tensionales, que provienen del desarrollo laboral por el cual puede ser causante de enfermedades, o deterioro de la salud o quizás sea accidentes ocasionados dentro del área de trabajo. La persona capacitada tomara en cuenta los procedimientos para prevenir cualquier tipo de accidente laboral y enfermedades profesionales.

Implementación de una base de datos para el seguimiento de servicio.

Tener almacenamiento de información por los trabajos realizados nos ayudara a facilitar el control y seguimiento de los empleados de la microempresa, ya que incorporara una estadística de los clientes

mayoría de las respuestas a las preguntas estarán disponibles dentro de la capacitación.

- **Capacitación para el desarrollo de habilidades**

La capacitación en habilidades técnicas es un componente fundamental de educación de los empleados porque es la forma principal en que sus empleados sabrán cómo hacer bien su trabajo técnicamente. Y para aquellos que ya saben cómo hacer su trabajo, les garantizamos que todavía tienen más que aprender. Los empleados deben participar en un aprendizaje continuo de manera regular para mantenerse al día con los últimos desarrollos.

El administrador se encargara de implantar cursos de capacitación para los trabajadores de acuerdo a su área de trabajo, para así obtener su mayor desempeño.

- **Bienestar del Personal.**

Se usara para fomentar el compañerismo, el respeto, la buena relación, generar confianza y así mantener a los empleados satisfechos y motivados.

- **Control**

- **Implementación de inventario de Materiales**

Para el control de inventario de materiales, se propone el sistema gratuito de inventarios Secomat. Es un pequeño y sencillo, pero práctico y funcional programa gratuito diseñado para llevar control de los artículos, productos o materiales de una bodega.

Incorpora funciones para el registro de materiales, entradas y salidas. También posee módulos para el registro de proveedores y personas relacionadas a las salidas. Es considerada una gran herramienta para la administración de los inventarios de las empresas.

Funcionalidades de Secomat, software para Control de Inventarios:

- Registros de materiales o productos
- Registros de entradas
- Registros de salidas
- Registros de proveedores

- Registros de destinatarios de las salidas
- Reportes de existencias
- Kárdex de productos
- Reportes de material entregado

Tabla 16: Inventario de Materiales

Código de producto	Descripción	Existencias iniciales	Entradas	Salidas	Stock
Sueld001	Soldadura por paquete	23	5	10	15
Discort001	Discos de corte	21	6	15	21
Discpul001	Disco para pulir	10	8	12	18
Piedesm001	Piedra para esmeril	15	7	23	16
Ejetransm001	Ejes de transmisión	106	6	14	10
Ejeperfo001	Ejes perforados	8	4	5	9
Dad001	Dados	12	8	12	16
Llavmed001	Llaves de medidas	18	6	15	15
Llavfran001	Llaves francesa	12	4	14	12
Llavtub001	Llaves para tubo	17	8	12	10
Palanc001	Palancas	19	11	14	18
Mart001	Martillo	21	8	16	15
Rulim001	Rulimanes	16	5	10	15
Aceithidr001	Aceites hidráulicos	19	6	15	21
Aceitmot001	Aceites de motor	21	8	12	18
Guan001	Guantes	18	9	8	20
Masc001	Mascarillas	16	11	14	21
Cascsold001	Cascos para soldar	13	15	18	18
Gafcort001	Gafas de corte	14	7	12	15
Mang001	Mangas	15	6	16	14
Mandober001	Mandiles overoles	20	4	12	11

Evaluación de Personal

Realizar evaluaciones al personal de las competencias establecidas para el cargo y cumplimiento de las funciones asignadas.

El propósito de la evaluación de un empleado es medir el desempeño laboral. Muchas evaluaciones proporcionan mediciones cuantitativas

esenciales para un entorno de trabajo orientado a la producción. Otras evaluaciones de empleados proporcionan a los empleadores métricas con respecto a la calidad del trabajo de los empleados. La importancia de la evaluación de un empleado es que es fundamental para determinar si el conjunto de habilidades de un empleado se corresponde adecuadamente con el trabajo del empleado.

- **Fortalezas y debilidades de los empleados**

Las organizaciones deben evaluar continuamente las fortalezas y debilidades de sus empleados. Al hacerlo, los empleadores pueden mejorar la calificación de los empleados con las asignaciones de trabajo. Las evaluaciones de los trabajadores proporcionan una evaluación de las fortalezas y debilidades de los empleados individuales.

La importancia de las valoraciones de los empleados para evaluar las habilidades de los trabajadores es particularmente significativa en los procesos de planificación de la fuerza laboral.

- **Formación y desarrollo**

Las necesidades de capacitación y desarrollo de los empleados son otras razones por las que las evaluaciones de los empleados son importantes. La evaluación de las fortalezas y debilidades de los empleados es el primer paso para determinar el tipo de capacitación que necesitan. La capacitación generalmente ayuda a los empleados a adquirir nuevas habilidades; el desarrollo ayuda a desarrollar la aptitud y el desempeño actual.

Al conocer sus fortalezas y debilidades, una evaluación de los empleados decide qué tipo de capacitación necesitan para realizar sus tareas laborales. Una evaluación también arroja luz sobre los programas de desarrollo, que benefician al empleado y al empleador. Un ejemplo serían

los talleres de desarrollo profesional para gerentes de finanzas para mejorar sus habilidades de comunicación empresarial.

Se capacitará al personal en temas de:

Atención al cliente; el éxito de las Macroempresas y microempresa a la larga se debe a los clientes, ya que son ellos quienes consumen el servicio, y en este mercado competitivo se depende de la atención brindada para que el cliente regrese a la microempresa.

Productividad y motivación en el trabajo; Para obtener el apoyo y confianza del equipo de trabajo se debe asegurar los niveles de motivación, de tal manera que el trabajador se beneficiado y al mismo tiempo no sobre pase la confianza del superior y descuide su trabajo.

- **Objetivos y normas de rendimiento**

Las evaluaciones contienen estándares de desempeño, el nivel en el cual los empleados deben cumplir con sus obligaciones laborales para cumplir con las expectativas de su empleador. Un estándar de desempeño podría estar ofreciendo presentaciones trimestrales al equipo de liderazgo ejecutivo. Un empleado que no proporciona a los ejecutivos de la empresa informes financieros oportunos cuatro veces al año cae por debajo de las expectativas de la empresa. Sin una evaluación para comunicar los estándares de desempeño, el empleador es negligente al proporcionar a sus empleados las herramientas necesarias para cumplir con sus responsabilidades laborales.

Los objetivos de la empresa estarán enfocados a la rentabilidad de la misma a mediano y largo plazo; al crecimiento motivacional del personal y al posicionamiento en el mercado. Todos los objetivos deben ser analizados y evaluados de manera semestral.

- **Reconocimiento y recompensa**

La medición del desempeño a través de las evaluaciones de los empleados es un componente de las estructuras de compensación de

muchas organizaciones. Las calificaciones que reciben los empleados como resultado de que los supervisores observen y evalúen su desempeño pueden afectar directamente la cantidad del salario o el aumento salarial del empleado. Las evaluaciones de los empleados brindan a los supervisores y gerentes la oportunidad de reconocer el trabajo arduo, la dedicación y el compromiso de los empleados. En lugar de recompensas monetarias, las evaluaciones también se utilizan para identificar a los trabajadores altamente competentes a quienes el empleador puede asignar deberes y responsabilidades adicionales, o incluso ascender a un rol de liderazgo.

Se recompensará a los empleados con dinero/sustitutivos del dinero, dando bonos de \$25 mensuales, premiando la puntualidad, la eficiencia; otorgando certificados al empleado del mes y brindándoles seguridad y estabilidad laboral.

Instalación de reloj biométrico

Sera utilizado para dar un mayor seguimiento a la asistencia del personal y de su puntualidad.

La efectividad del registro de asistencia con un sistema de marcación, aumenta más aún, gracias a la utilización de un software en la nube que permite administrar, almacenar, y acceder a la información en tiempo real.

Grafico 14: Control de Asistencia



CONCLUSIONES

- Se realizó una propuesta de mejoras de procesos administrativos para el incremento de los ingresos anuales en la microempresa de Torno Carlitos en el año 2019.
- Los fundamentos teóricos de procesos administrativos e ingresos anuales fueron definidos.
- Se diagnosticó la situación actual de los procesos administrativos para la microempresa de Torno Carlitos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia poner en marcha la propuesta descrita en la presente investigación de manera que puedan aprovechar las ventajas de la misma y sus beneficios; además de que se logre cumplir con los objetivos de la microempresa.

Se recomienda el uso de indicadores de organización para la constante evaluación de la propuesta de mejora implementada y que el personal pueda tener mejor comunicación con la gerencia y con la eficiencia de sus actividades.

Se recomienda también, cumplir con las leyes establecidas, con la implementación del sistema y de los diferentes materiales para medir el cumplimiento y servicio brindado por los trabajadores hacia los clientes para poder controlar la fidelización de los mismos con la microempresa.

Bibliografía

- Constitucion de la Republica.* (10 de 11 de 2018). Obtenido de Constitucion de la Republica: <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Ministerio del Trabajo.* (14 de 11 de 2018). Obtenido de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/2013-Acuerdo-157-Norma-que-regula-el-beneficio-de-uniformes-para-las-y-los-Servidore-P%C3%BABlicos.pdf>
- Alberca, J., & Rodríguez, G. (2012). Incremento de rentabilidad en la empresa “El carrete”. Universidad Central Del Ecuador .
- AUDITORES, A. (1987). *Alliott Ecuador Boletín*. Obtenido de <https://alliottecuadorboletin.com/niif-vigentes-2018-ecuador/>
- Baumgartner, R. J. (2017). Strategic perspectives of corporate sustainability management to develop a sustainable organization. . *Journal of Cleaner Production*, 140, 81-92.
- Cámara, A. D., & Carrión, J. M. (2015). El nivel de vida biológico durante el declive de la industrialización andaluza: el caso de Antequera. *Revista de Historia Industrial Economía y Empresa*, 129-159.
- Castellanos, C. M.-P. (2018). Proposal of a Model of Strategic Alliances to Strengthen Microenterprises. *International Journal of Applied*, 8(3).
- Contabilidad.com.do.* (s.f.). Obtenido de Contabilidad, Impuestos y Finanzas: <https://contabilidad.com.do/normas-internacionales-de-contabilidad-nic/>
- Emprendepyme.net.* (s.f.). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-son-las-normas-internacionales-de-informacion-financiera-o-niif.html>
- Espinoza, C., & Marie, D. (2018). *Sistematización de la producción del proyecto Alumbre, Intervención Artística realizado en la comuna San Pedro de Chongón en el año 2018 (Bachelor's thesis, Universidad Casa Grande. Facultad de Comunicación Mónica Herrera).*
- Goleman, D. (2018). Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles). *Conecta*.
- González-Arias, M., Frías-Jiménez, R. A., & Gómez-Figueroa, O. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Ingeniería Industrial*, 253-265.
- Hadjitchoneva, J. (2015). Administrative Services and Business Conditions. *the Point of View of the Business.*, 2.
- Hernández, F., Fernández, C., & Baptista. (2013). *Metodología de la Investigación*.
- Izquierdo, G. A., Rosero, E. C., Espinoza, J. B., & Medina, C. M. (2018). Caracterización Tipológica del Sector Hotelero de la Provincia de Los Ríos, Ecuador. *Ciencia Sociales y Económicas*, 55-70.

- Katis, P. (2017). Proposals for Entrepreneurial and Tax Innovation Policies: A Study of Greek SMEs. *Journal of Regional & Socio-Economic Issues*, 7(2).
- Khan, M. F. (2016). Cost effective information technology strategy for microenterprise. . *Bahria University Journal of Information & Communication Technology*, 9(1), 8.
- López, & Córdoba. (2012). Proceso administrativo. Red Tercer Milenio.
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.
- Lortie, M. N. (2016). Holistic sustainable development: Floor-layers and micro-enterprises. . *Applied ergonomics*, 57, 8-16.
- Molinillo, S., & Viano-Pastor, A. (2017). El papel del smartphone en la experiencia de compra offline. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal*, 68-86.
- Noe, R. A. (2017). Human resource management: Gaining a competitive advantage. *New York, NY: McGraw-Hill Education*.
- Pobegaylov, O. A. (2016). Organization and Management Efficiency Assessment in the Aspect of Linguistic Communication and Professional Text. . *Procedia Engineering*, 150, 2173-2177.
- Rasmussen, T. &. (2015). Learning from practice: how HR analytics avoids being a management fad. . *Organizational Dynamics*, 44(3), 236-242.
- Rissoan, R. (2016). *Redes sociales: comprender y dominar estas nuevas herramientas de comunicación*. Ediciones ENI.
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 1-14.
- Sánchez Alegre, N., & Osiadacz Pinto, K. (2014). Estudio de la percepción de la calidad de vida laboral de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura a nivel central (Doctoral dissertation, Universidad Andrés Bello).
- Supercias. (Noviembre de 2018). *Supercias*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Patria.

ANEXOS

Anexo 1

Carta de Aceptación de la Empresa

TALLER DE TORNO "CARLITOS"

Telf.: 07-2420/391 – Cell.: 0991223221

Correo: caefra@hotmail.com

La Troncal-Cañar-Ecuador

RUC.: 1706757398001

La Troncal, 20 de Enero del 2019

Señores.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.

Ciudad.

De nuestras consideraciones:

Carlos Vega A, en mi calidad de Gerente General de la microempresa TALLER DE TORNO CARLITOS., tengo a bien dirigirme a ustedes para darles a conocer lo siguiente:

La estudiante egresada **Vega López Tania Paola**, portadora de la cedula de ciudadanía N°. 030207213-7, viene realizando la aplicación de su proyecto de investigación con el tema: Propuesta de mejoras a los procesos administrativos de la microempresa de TORNO CARLITOS en el Cantón La Troncal, Cuya finalidad permitirá mejorar el nivel productivo de la microempresa.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a la estudiante egresada darle el uso que estime conveniente.

Atentamente;



Sr. Carlos Vega
Gerente Propietario

TALLER DE TORNO
"CARLITOS"
RUC.: 1706757398001
La Troncal - Cañar - Ecuador



Anexo 2

Logotipo de la Empresa



Anexo 3

Fotos



Gerente General



Soldador